

Lea Sairanen

# ASIAKASTYYTYVÄISYYS KANAVA- PROJEKTISSA

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma


Huhtikuu 2014




MAMK

University of Applied Sciences

# KUVAILULEHTI

 <b>MAMK</b> University of Applied Sciences		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  2.4.2014	
<b>Tekijä(t)</b> Lea Sairanen		<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Nimeke</b> Asiakastyytyväisyys Kanavassa-projektissa			
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on KANAVA- työvoimaa avoimille työmarkkinoille (myöh. Kanava) projekti. Kanava on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama projekti, jonka tavoitteena on ohjata työttömiä tai työttömyysuhan alla olevia yli 25-vuotiaita (1.1.2014 alkaen yli 20-vuotiaita) avoimille työmarkkinoille tehostetun palveluohjauksen avulla, estää työttömyyden pitkittyminen sekä edistää työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Projektin toteutuksesta vastaa Savonlinnan kaupunki.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Kanavan tarjoamiin palveluihin sekä kehittää Kanavan toimintaa saadun palautteen perusteella. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat henkilöt, joiden asiakkuus Kanavassa oli päättynyt ajalla 1.1.2012 – 31.12.2013. Tutkimusstrategiana oli toimintatutkimus, jossa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksella haettiin vastauksia kysymyksiin: mitä asiakastyytyväisyys on Kanavassa ja miten asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa. Tiedonkeruumenetelmänä oli kyselytutkimus. Toimeksiantajan asettama tavoite oli asiakaspalautekyselyn vastausten perusteella parantaa asiakkaille kohdennettua palvelua ja yhdenmukaistaa palveluneuvojen antamaa palvelua.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että asiakastyytyväisyys Kanavassa on aikaa, kuuntelua, tavoitettavuutta ja tiedonsaantia. Kokonaisuudessaan asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun, sillä yleisarvosanaksi tuli 8,01 arvosteluasteikolla 4-10. Tutkimuksessa esiin tulleet kehittämisideat analysoitiin ja niiden pohjalta kehitettiin toimintaa paremmin asiakkaiden odotuksia ja toiveita vastaaviksi.</p>			
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  Asiakastyytyväisyys, työelämä, työttömyys, kehittäminen			
<b>Sivumäärä</b> 38 + liitteet 27 sivua	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>	
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>			
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Tuula Höglund		<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Kanava – työvoimaa avoimille työmarkkinoille hanke/Savonlinnan kaupunki	

## DESCRIPTION

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle;"> <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; margin: 0;">MAMK</div> <div style="font-size: 0.8em; margin: 0;">University of Applied Sciences</div> </div>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  2.4.2014	
<b>Author(s)</b> Lea Sairanen		<b>Degree programme and option</b>  Degree Programme in Business Management Bachelor of Business Administration	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Customer satisfaction in Kanava-project			
<b>Abstract</b>  <p>This thesis was commissioned by the project 'KANAVA- labour force to open labour market (later Kanava)'. Kanava is financed by the European Social Fund and the aim of this project is to guide people who are over 25-year-olds (since 1.1.2014 over 20-year-olds) and unemployed or threatened by unemployment to be part of open labour market using enhanced case management. The project also aims at preventing prolonged unemployment and promoting employment in the open labour market. The project is carried out by the Town of Savonlinna.</p> <p>The purpose of this thesis is to find out customer satisfaction with the services offered by the Kanava and to improve the operations of Kanava on the basis of feedback. The target group were the people whose customership in Kanava had ended over the period 01.01.2012 - 31.12.2013. The research method was an action research and the used method was quantitative. The study sought answers to the questions: what is the customer satisfaction in Kanava and how customer satisfaction can be improved. The method for data collection was a questionnaire survey. On the basis of the feedback the target of the commissioner was to improve customer service and standardize the services given by the counsellors.</p> <p>The study revealed that the customer satisfaction in the Kanava includes time, listening, accessibility and information. Altogether, the customers were satisfied with the service and the average value was 8.01 on a scale of 4 - 10. All development ideas were analysed and on the basis of these ideas the operations were developed to meet better the expectations and wishes of the customers.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b>  Customer satisfaction, working life, unemployment, developing			
<b>Pages</b> 38 + appendix 27 pages	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>	
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b> Tuula Höglund		<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Kanava - labour force to the open labour market project/The Town of Savonlinna	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	TYÖTTÖMYYSTILANNE JA HANKETOIMIJAT .....	1
2.1	Työttömyystilanne Suomessa ja Savonlinnan seudulla .....	1
2.2	Toimeksiantaja KANAVA- työvoimaa avoimille työmarkkinoille -projekti	4
2.3	Muita toimijoita Savonlinnassa .....	6
2.4	Keskeiset työttömiä koskevat lait, asetukset ja säädökset .....	8
3	MITÄ ASIAKASPALVELUN LAATU ON JA MITEN SITÄ TUTKITAAN?... 9	
3.1	Asiakaspalvelun laatu, asiakastyytyväisyys ja palveluohjaus .....	9
3.2	Kvantitatiivinen tutkimus .....	12
3.3	Kvalitatiivinen tutkimus .....	14
3.4	Toimintatutkimus.....	15
3.5	Tutkimuksen luotettavuus.....	16
4	KANAVAN ASIAKASPALAUTEKYSELY .....	17
4.1	Tutkimustehtävät ja kysymykset .....	17
4.2	Tutkimusmenetelmät .....	17
4.3	Asiakaspalautekyselyn tutkimusaineisto ja kyselyn toteuttaminen.....	18
4.4	Vastausten analysointi .....	19
5	ASIAKASPALAUTEKYSELYN TULOKSET .....	19
5.1	Taustatietoa vastaajista .....	20
5.2	Mihin asiakas sai apua Kanavassa? .....	21
5.3	Ohjaustoiminnan onnistuminen, työntekijöiden tavoitettavuus sekä asiakkaiden kanssa käytetty aika.....	22
5.4	Kanavan palvelujen vastaavuus odotuksiin ja yleisarvosana Kanavan palveluista .....	23
5.5	Tulosten hyödyntäminen .....	24
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA .....	26
7	POHDINTAA .....	29
	LÄHTEET.....	35
	LIITTEET	

## **1 JOHDANTO**

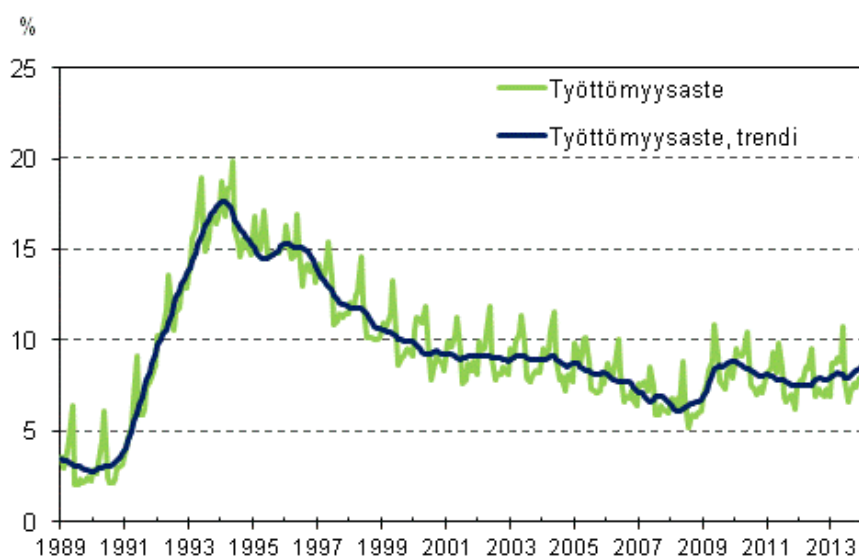
Opinnäytetyössä selvitettiin toimeksiantajan KANAVA- työvoimaa avoimille työmarkkinoille hankkeen pyynnöstä, asiakkaiden, joiden asiakkuus oli jo päättynyt, tyytyväisyyttä hankkeen tarjoamiin palveluihin sekä kehitettiin hankkeen toimintaa saadun palautteen perusteella. Asiakkaita pyydettiin kertomaan, mihin asioihin he olivat saaneet apua, arvioimaan ohjaustoiminnan toimivuutta sekä kertomaan, mitä palveluja olisi kaivattu lisää. Vastausten analysoinnin perusteella palvelujen laatua parannettiin projektin loppuajaksi. Lisäksi selvitettiin projektipäällikköä, palveluohjaajia ja työvalmentajaa haastatteleamalla, oliko kyselyn tuloksilla ollut vaikutusta heidän työskentelynsä. Tämän opinnäytetyön tutkimusstrategiana oli toimintatutkimus, jossa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tiedonkeruumenetelmänä oli kyselytutkimus.

Toimeksiantajan asettama tavoite oli asiakaspalautekyselyn vastausten perusteella parantaa asiakkaille kohdennettua palvelua ja yhdenmukaistaa palveluneuvojen antamaa palvelua. Samalla myös kehitettiin palveluprosessien toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.

## **2 TYÖTTÖMYYSTILANNE JA HANKETOIMIJAT**

### **2.1 Työttömyystilanne Suomessa ja Savonlinnan seudulla**

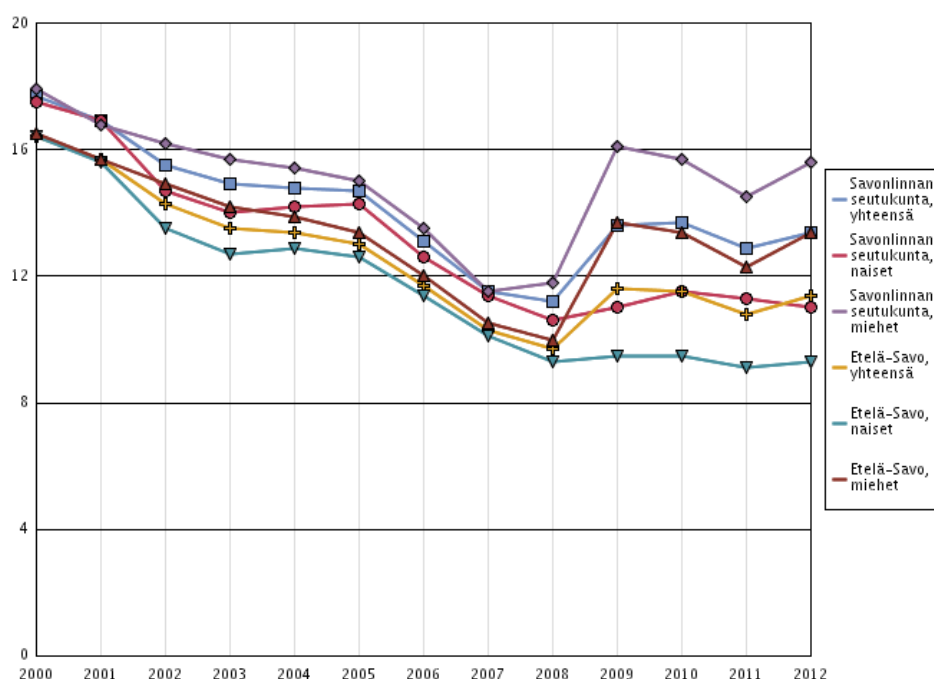
Työttömyys on Suomessa pysynyt melko korkeana koko 2000-luvun (Kuva 1.) ja työttömyyden periytyminen sukupolvelta toiselle on jo arkipäivää. Suomessa on käytössä monia keinoja ja tukitoimia työttömyyden vähentämiseksi sekä työttömyyden pitkitymisen estämiseksi. Eräs menetelmä löytää keinoja on välityömarkkina- ja työvoimapolitiittiset hankkeet ja niissä luodut ja testatut mallit työttömyyden vähentämiseksi ja työ- tai koulutuspolun löytämiseksi.



**KUVA 1. Työttömyysaste ja työttömyysasteen trendi 1989/01 – 2013/12 Suomessa (Tilastokeskus 2014 a)**

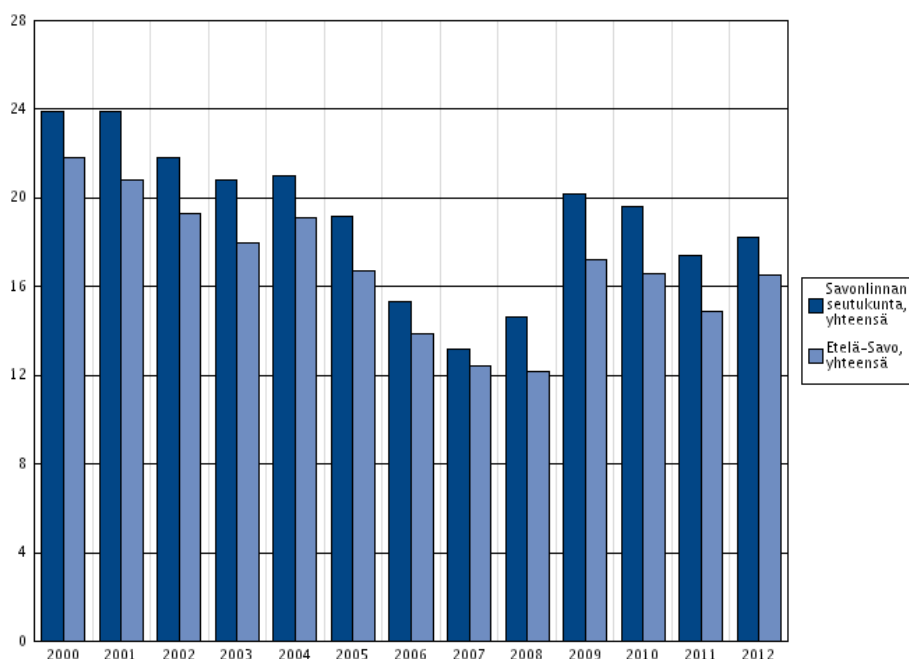
Koko Suomen laajuisesti työttömyyden kustannukset ovat kasvaneet koko ajan, ollen viime vuonna 2013 jopa korkeammalla kuin 1990-luvun lamavuosina. (Kela 2014.)

Työttömyystilanne Etelä-Savossa ja Savonlinnan seudulla on pysynyt korkeana koko 2000-luvun. Naisten ja miesten työttömyysaste on eriytynyt merkittävästi vuodesta 2008 alkaen, jolloin miesten työttömyysaste nousi jyrkästi (Kuva 2).



**KUVA 2. Työttömät, % työvoimasta Etelä-Savossa ja Savonlinnan seudulla (SOTKANet 2014 a)**

Nuorten työttömyys Etelä-Savossa kuten Savonlinnan seudullakin oli pääasiassa laskusuuntaista koko 2000-luvun alun, mutta lähti vahvaan kasvuun vuonna 2008 (Kuva 3).



**KUVA 3. Nuorisotyöttömät, prosenttia 18 - 24-vuotiaasta työvoimasta (SOTKANet 2014 b)**

Tilanne on huonontunut viime aikoina, sillä joulukuun 2013 tilanteen mukaan Etelä-Savossa on työttömiä enemmän kuin kahdeksaan vuoteen (Lehto 2014). Myös valtakunnallisesti työttömyys on kasvanut viime vuonna (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014).

Etelä-Savossa on vuoden 2013 viimeisen ammattibarometrin mukaan paljon pulaa lääkäreistä sekä pulaa mm. hammashoitajista, hammaslääkäreistä, kotieläintenhoitajista, myyntiedustajista sekä puhelinmyyjistä. Paljon ylitarjontaa on myyjistä, rakennusalan sekatyöntekijöistä, toimistotyöntekijöistä sekä talonrakennustyöntekijöistä. (Etelä-Savo ennakoi 2014 a.) Vuoden 2014 ensimmäisen ammattibarometrin mukaan pulaa on erityisopettajista, lääkäreistä, perushoitajista, lääkintävahtimestareista ja lähihoitajista. Ylitarjontaa on mm. sihteereistä, kirvesmiehistä, perhepäivähoitajista sekä myyjistä. (Etelä-Savo ennakoi 2014 b.)

Savonlinnan seudulla vuoden 2013 viimeisen ammattibarometrin mukaan alueella on paljon pulaa myyntiedustajista, puhelinmyyjistä sekä pulaa mm. laboratorionhoitajista, röntgenhoitajista, lääkäreistä sekä sosiaalialan hoitajista ja ohjaajista. Paljon ylitarjontaa on koneen- ja moottorinkorjaajista, levysepistä, myyjistä, metsätyöntekijöistä, toimitustyöntekijöistä ja rakennusalan sekätyöntekijöistä. (Etelä-Savo ennakoi 2014 c.) Vuoden 2014 ensimmäisessä ammattibarometrissä näkyy kausityöläisten haku jo selvästi pulana kokeista, keittiö- ja ravintolatyöntekijöistä, hovimestareista sekä tarjoilijoista. Ylitarjontaa on tullut edelliseen ammattibarometriin nähden mm. kuorma-auton- ja ajoneuvoyhdistelmien kuljettajista, kampaajista ja kauneudenhoitajista. (Etelä-Savo ennakoi 2014 d.)

Etelä-Savossa työpaikkojen rakennemuutos näkyy merkittävästi perinteisillä vahvoilla teollisuudenaloilla ja työpaikat muuttuvat lisää vuoteen 2025 mennessä. Maakunnassa on vahva eri toimialojen osaamisperusta, jolle voi rakentua uudenlaisia palveluja ja tuotteita. (Kautiainen & Kokkonen 2014, 22.)

Työttömyyden vähentämiseksi tehdään koko ajan paljon erilaisia toimia: työttömyyttä pyritään ennaltaehkäisemään, pitkäaikaistyöttömyyttä vähentämään sekä ohjaamaan työttömiä henkilöitä uusille työurille ja koulutuspoluille.

## **2.2 Toimeksiantaja KANAVA- työvoimaa avoimille työmarkkinoille -projekti**

Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ohjelma tukee työllisyyttä ja osaamista edistäviä hankkeita. ESR-ohjelman rahoitusta käytetään yhdessä Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) ohjelmien rahoituksen kanssa työllisyyden ja kilpailukyvyn edistämiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013 a.) Yksi hankkeista on KANAVA- työvoimaa avoimille työmarkkinoille, jota Savonlinnan kaupungin perusturvan toimiala hallinnoi (Savonlinnan kaupunki 2014 a).

KANAVA- työvoimaa avoimille työmarkkinoille (myöh. Kanava) -projekti on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama hanke, jonka tavoitteena on ohjata työttömiä tai työttömyysuhan alla olevia yli 25-vuotiaita (1.1.2014 alkaen yli 20-vuotiaita) avoimille työmarkkinoille tehostetun palveluohjauksen avulla, estää työttömyyden pitkittyminen sekä edistää työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Projektin toteutuksesta vastaa Savonlinnan kaupunki.



Kanava toimii Enonkosken, Heinäveden, Rantasalmen, Sulkavan ja Savonlinnan kuntien alueella. Hankkeessa työskentelevät projektipäällikkö, neljä palveluohjaajaa sekä kaksi työvalmentajaa. Hanke on käynnistynyt huhtikuussa 2011 ja päättyy vuoden 2014 lopussa (Liite 1).

Hankkeen keskeinen toimintamuoto on henkilökohtainen palveluohjaus, jossa autetaan asiakasta löytämään omat vahvuudet ja tunnistamaan oma osaaminen, etsimään potentiaalisia työ- tai koulutuspaikkoja sekä luomaan kontakteja mahdollisiin työnantajiin. Kanavassa on käytössä ratkaisukeskeinen toimintamalli, jossa asiakas lähtee itse aktiivisesti ratkomaan omaa tilannettaan. Palveluohjaajan rooli on tehdä oikeita kysymyksiä, joiden johdosta asiakkaassa tapahtuu oivalluksia ja asiakas itse ratkaisee omaa tilannettaan. Asiakas on subjekti, joka toimii ja saa tarvitsemansa tuen. Tarvittaessa opastetaan laatimaan esim. toimiva CV ja työhakemus sekä autetaan asiakasta markkinoimaan omaa osaamistaan. Palveluohjauksen lisäksi tarjolla on henkilökohtaisen työvalmentajan palvelut työpaikan etsinnässä ja tuessa työpaikalla.

Kanavan palveluprosessi on kokonaisvaltaista ja ratkaisukeskeistä. Se on kohdennettu henkilöille, joilla on motivaatio työn tai uuden uran hakemiseen eikä heillä ole vakavia terveydellisiä esteitä työllistymiselle. Työnantajille Kanava tarjoaa tukea mm. työntekijöiden rekrytoinneissa. Palveluohjauksen lisäksi Kanava on järjestänyt tapahtumia, esimerkiksi Tsemppipäivän Tanhuvaarassa (Liite 2). Tsemppipäivän tarkoitus oli aktivoida ihmisiä ja lisätä työttömille tai työttömyysuhan alla oleville voimavaroja onnistumisten kautta. Onnistumisen iloa voi saada uusia taitoja oppimalla (Kuva 4).



**KUVA 4. Onnistumisen iloa Antti Ruuskasen johdolla Tsemppipäivässä (Virpi Leskinen 2014)**

Kanavan tavoite työllisyysvaikuttavuudesta on koko hankkeen ajalle 50 prosenttia ja kouluttautumisvaikuttavuudesta 10 prosenttia. Tulokset vaikuttavuudesta ovat vuosien 2011 - 2013 välillä: työllisyysvaikuttavuus 63 prosenttia ja kouluttautumisvaikutus 12 prosenttia (Liite 3).

### **2.3 Muita toimijoita Savonlinnassa**

Savonlinnan seudulla toimii Kanavan lisäksi Työllisyyden kuntakokeilu -hanke sekä useita ESR-hankkeita. ESR-hankkeet Kanava, Nuorten TENHO, POINTTI, NASEVA, Avoin ammattiopisto, Paalupaikalta työelämään, OpinOvi ja Innostin tekevät tiivistä yhteistyötä.

Maamme hallituksen hallitusohjelmaan sisältyy päätös kuntakokeilusta, jonka tarkoituksena on löytää uusia paikalliseen kumppanuuteen perustuvia työmarkkinoille integroinnin malleja rakennetyöttömyyden alentamiseksi. Kuntakokeilua toteutetaan ajalla 1.9.2012 - 31.12.2015. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013 b.) Eri puolilla maata toteutettavien hankkeiden tavoitteena on tukea pitkään työttömänä olleiden työllistymistä ja samalla alentaa rakennetyöttömyyttä (Työllisyyden kuntakokeilu 2012).

Savonlinnan kaupunki pääsi yhdeksi kokeilukunnaksi ja Savonlinnan kuntakokeiluhanke toteuttaa osaltaan pitkäaikaistyöttömyyden vähentämistä (Savonlinnan kaupunki 2014 b). Paalupaikalta työelämään -projektin kohderyhmänä ovat kuntakokeilun asiakkaina olevat pitkäaikaistyöttömät. Asiakaslähtöisen ryhmätyöskentelyn teemat muodostuvat työelämään valmentavista ja voimaannuttavista aiheista. Toiminta tukee työllistymisen esteiden purkamista, ohjaa työllistymisessä sekä valmentaa työhön sijoittumisessa. (Savonlinnan kaupunki 2013 c.)

TENHO-hanke (työllisyyden, ennakkoinnin, nuorten, hankintojen ja osaamisen kehittäminen Etelä-Savossa) on Etelä-Savon ELY-keskuksen hallinnoima hanke. Nuorten TENHO:ssa kohderyhmänä ovat alle 30-vuotiaat työttömät nuoret. Hankkeessa nuorille etsitään uusia ratkaisumalleja työllisyyden hoitoon ja koulutukseen hakeutumiseen. NASEVA- nuorten ammattilaisten valmennushanke on Etelä-Savon Koulutus Oy:n hallinnoima hanke, jossa kohderyhmänä ovat työttömät ja toistaiseksi lomautetut alle 30-vuotiaat nuoret. Hankkeen tavoitteena on saada 200 nuorta valmennuksen kautta takaisin työelämään. (NASEVA – Nuorten ammattilaisten valmennushanke 2014.)

Nuorten yrittäjäystalo Innostin on nuoria työelämään valmentava ja innostava valmennus. Tiimityötä tekemällä Savonlinnan toisen asteen opiskelijat Taidelukiossta, Lyseon lukiossa ja Savonlinnan ammatti- ja aikuisopistosta sekä alueen alle 30-vuotiaat työttömät nuoret toteuttavat projekteja ja samalla verkostoituvat työelämään sekä yrittäjiin. (Nuorten yrittäjäystalo Innostin 2014.)

Avoin ammattiopisto on Etelä-Savon ammattiopiston ja Savonlinnan ammatti- ja aikuisopiston toteuttama hanke. Projektin kohderyhmänä ovat henkilöt, jotka tarvitsevat ammatillista koulutusta, mutta kokevat ammatillisten opintojen aloittamisen ja niissä selviämisen haasteelliseksi. Projektin tavoitteena on madaltaa ammatillisen koulutuksen aloittamiskynnystä ja vahvistaa koulutukseen kiinnittymistä. (Avoin Ammattiopisto.) OpinOvi Etelä-Savo on hanke, jonka hallinnoijana on Etelä-Savon Koulutus Oy. Hankkeen kohderyhmänä ovat koulutuksesta kiinnostuneet aikuiset henkilöasiakkaat. Sen tavoitteena on tuottaa Etelä-Savoon asiakaslähtöiset, organisaatioiden yhdessä järjestämät, yhden luukun periaatteella toimivat aikuiskoulutuksen ohjauspalvelut. (OpinOvi Etelä-Savo 2014.)

POINTTI- Maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa –hanke on Etelä-Savon Koulutus Oy:n hallinnoima hanke. Sen kohderyhmänä ovat maahanmuuttajat, maahanmuuttajien kanssa työskentelevät työnantajat ja työyhteisöt sekä viranomaiset ja palvelutuottajat. Hankkeessa annetaan mm. neuvontaa ja ohjausta maahanmuuttajille sekä opastusta maahanmuuttajataustaisten kohtaamiseen työnantajille ja -yhteisöille. (POINTTI – Maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa-hanke 2014.)

Toimijoiden joukko Savonlinnan seudulla on moninainen ja jokaisella on omat tavoitteensa, keinonsa sekä kohderyhmänsä. Toimijoiden runsaus aiheuttaa tukea tarvitseville kysymyksiä, tiedonkatkoksia sekä epätietoisuutta mistä lähteä hakemaan apua omaan tilanteeseensa. Myös asiakkaiden odotukset hankkeiden palveluista ja vaikuttavuudesta voivat olla joskus epärealistisia. Selvää on kuitenkin se, että eri kohderyhmille suunnattuja palveluja tarvitaan Savonlinnan seudulla jatkossakin olivat ne miten tahansa organisoitu: hankkeina tai pysyvinä työmuotoina.

## 2.4 Keskeiset työttömiä koskevat lait, asetukset ja säädökset

Keskeisiä työttömiä koskevia lakeja ovat Työttömyysturvalaki sekä Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Näiden lakien perusteella työtön työnhakija on kriteerit täytettyään oikeutettu saamaan työttömyyspäivärahaa sekä työttömyyden pitkittyessä henkilön kotikunta on velvollinen kyseisen henkilön työllistämään:

*”Kunnilla on velvoite työllistää jos 1 tai 2 momentissa tarkoitettu työtön työnhakija ei työllisty avoimille työmarkkinoille eikä hänelle voida järjestää soveltuvaa työttömyysturvalaissa tarkoitettua työllistymistä edistävää palvelua, kuntoutusta tai palkkatuetta työtä muun kuin kunnan palveluksessa 1 tai 2 momentissa tarkoitettulla tavalla, hänen kotikuntansa on työ- ja elinkeinotoimiston osoituksesta järjestettävä hänelle työntekomahdollisuus kuuden kuukauden ajaksi (työllistämisvelvoite). Kunnan on järjestettävä työntekomahdollisuus siten, että työllistettävä voi aloittaa työn työttömyyspäivärahan enimmäisajan täytyessä.” (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta)*

Mikäli kunta ei onnistu pitkäaikaistyöttömän työllistämisessä se joutuu maksamaan osan KELA:n maksamasta työmarkkinatuesta takaisin KELA:lle. Alla olevat taulukot (Taulukko 1 ja Taulukko 2) kuvaavat Imatran ja Savonlinnan KELA:lle takaisin maksumia työmarkkinatukia kolmen kuukauden ajalta. (KELA 2014.) Taulukoista voidaan todeta työmarkkinatukien määrien olevan merkittäviä.

Kanavan tarjoamat palvelut ja toimenpiteet aktivoivat ja tukevat asiakasta työnhaussa. Samalla riski työttömyyden pitkittymiseen pienenee. Kanavan toiminta ennaltaehkäisee pitkäaikaistyöttömyyttä ja vähentää osaltaan kaupungin maksamien työmarkkinatukien määrää takaisin KELA:lle.

**TAULUKKO 1. Imatran osarahoittama työmarkkinatuki marraskuu 2013 - tammikuu 2014 ( KELA 2014 a)**

**Imatra**

<b>Aika</b>	<b>Sukupuoli</b>	<b>Kunnan osuus euroa</b>
2014-01	Yhteensä	131 238
	Miehet	72 266
	Naiset	58 972
2013-12	Yhteensä	111 157
	Miehet	60 880
	Naiset	50 276
2013-11	Yhteensä	106 761
	Miehet	60 751
	Naiset	46 010

**TAULUKKO 2. Savonlinnan osarahoittama työmarkkinatuki marraskuu 2013 - tammikuu 2014 (KELA 2014 b)**

**Savonlinna**

<b>Aika</b>	<b>Sukupuoli</b>	<b>Kunnan osuus euroa</b>
2014-01	Yhteensä	123 350
	Miehet	74 786
	Naiset	48 564
2013-12	Yhteensä	107 699
	Miehet	61 092
	Naiset	46 608
2013-11	Yhteensä	108 342
	Miehet	68 802
	Naiset	39 540

**3 MITÄ ASIAKASPALVELUN LAATU ON JA MITEN SITÄ TUTKITAAN?**

**3.1 Asiakaspalvelun laatu, asiakastyytyväisyys ja palveluohjaus**

Mielikuva asiakaspalvelun laadusta muodostuu asiakkaan vuorovaikutuksesta asiakaspalvelijan kanssa tai hänen käyttäessään itsepalvelua. Asiakaspalvelun kuuluu tuottaa hyvää laatua, selvittää mikä on asiakkaan mielestä hyvää laatua sekä tuottaa

näiden tietojen perusteella asiakkaan toivomusten ja odotusten mukaista palvelua. (Ylikoski ym. 2006, 67.) Aarnikoivu (2005, 93) toteaa asiakaspalvelutilanteen ainutkertaisuudesta seuraavaa:

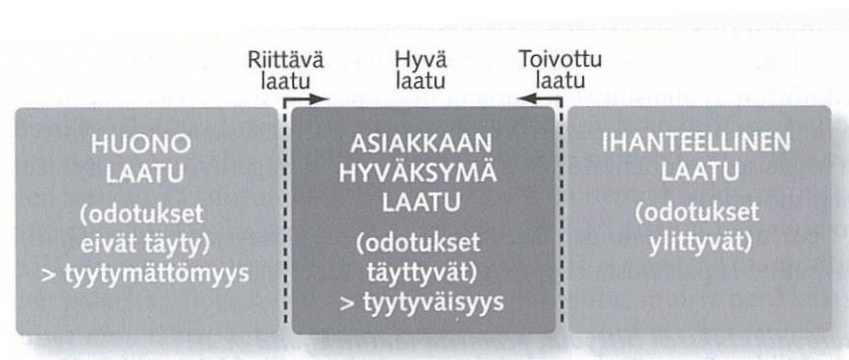
*”Asiakaspalvelutilannetta on kutsuttu totuuden hetkeksi. Totuuden hetkellä viitataan tapahtuman ainutkertaisuuteen – palvelutilanne ei koskaan toistu täysin samanlaisena. Asiakas kuluttaa samanaikaisesti asiakaspalvelijan tuottaman palvelun.”*

Aarnikoivu (2005) kertoo 1/12-säännöstä (Lahtinen 1999): yksi negatiivinen kohtaaminen edellyttää 12 positiivista kokemusta. Myös asiakkaan asennoitumiseen asiakaspalvelijaan ja yritykseen vaikuttaa melko pysyvästi ensikohtaaminen, tosin jokainen kohtaaminen vaikuttaa mielikuvaan (Aarnikoivu 2005, 93).

Palveluohjauksessa on kyse toimintamallista, jossa työtä tehdään jäsentyneesti ja suunnitellusti. Tällöin asiakas saa palvelut sekä tuen, joka sopii hänen elämäntilanteeseensa. Palvelun tulee olla palvelujen tuottamisen kannalta taloudellista ja tarkoituksenmukaista. Palveluohjaus on myös asiakaslähtöistä, asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti huomioivaa yhteistyötä, jossa palvelut suunnitellaan asiakkaan kanssa yhteistyössä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10.) Palvelukulttuurin synnyttää asiakaslähtöinen toiminta: asiakaskeskeisyys, toiminta asiakkaasta käsin, asiakkaan hyväksi (Aarnikoivu 2005, 28).

Asiakkaan aikaisemmin saamat palvelukokemukset muodostavat perustan odotuksille. Odotuksiin vaikuttavat mm. mainonta, muu markkinointiviestintä sekä muiden asiakkaiden viesti saaduista palveluista. Odotukset muodostuvat kahdesta tasosta: mikä on riittävä ja mikä on toivottu palvelun taso. Hyväksyttävä laadun alue muodostuu em. tasojen väliin (Kuva 5).

Usein vaihtelu hyväksyttävän laadun alueella ei aiheuta asiakkaassa suurempia pohdintoja, sillä asiakkaalle riittää kun palvelun laatu on riittävän ja toivotun tason välillä ja siten saatu palvelu koetaan tyytyväisyytenä palvelun laatuun (Ylikoski ym. 2006, 66).



**KUVA 5. Asiakkaan hyväksymän laadun alueen muodostuminen (Ylikoski ym. 2006)**

Asiakkuudenhallinnan menestyksekkäs hoitaminen perustuu asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja tunnistamiseen. Kun on selvää kenelle markkinointi kohdennetaan, voidaan markkinoinnin kokonaiskannattavuutta parantaa huomattavasti jo pienellä kohdennuksen tehostamisella. Asiakkuudenhallinta ei kuitenkaan ole vain markkinoinnin toteutusta kohti uutta tavoitetilaa. Se on jatkuva oppimisprosessi, jossa asiakkuuksien tarpeisiin vastaaminen johtaa korkeampaan asiakaskannattavuuteen samalla nostaen asiakkuuksien kokonaisarvoa. (Mäntyneva 2001, 11 - 15.) Palvelut tulee järjestää ns. yhden luukun-periaatteella ja palvelut tulee määrittää taustaorganisaatioista riippumatta asiakkaan lähtökohdista. Tämä edellyttää kasvokkaista, tunnustavaa kohtaamista. (Raivio 2014.)

Grönroos (2003, 116) selvittää palvelun laatutekijöitä kirjassaan *Palveluiden johtaminen ja markkinointi*. Lähteenä Grönroosilla on Parasuramanin ym. (1985, 47) koetun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät, joita ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö. Palvelun laadun kymmenen osatekijää karsittiin viiteen osa-alueeseen myöhemmin tehdyn tutkimuksen perusteella. Nämä osa-alueet ovat: konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus, empatia. SERVQUAL on asiakkaiden palvelun laadun kokemisen mittausmenetelmä. Se perustuu edellä mainittuihin viiteen osa-alueeseen sekä asiakkaiden odotusten ja saatujen kokemusten vertailuun. (Grönroos 2003, 117.)

Samassa teoksessa Grönroos kertoo Peter Murphyn Dundeen yliopistossa Skotlannissa tekemästä tutkimuksesta. Tutkimuksen tärkeimpiä tuloksia oli se, että mittaaminen ja tulosten yhteenlaskeminen paransi myöhempiä tuloksia. Asiakaspalvelijoiden

motivaatiota kasvatti todistusaineiston näkeminen, sillä edistyminen ei ollut pelkän tunteen varassa toimimista. Mittaaminen itsessään tuottaa jo hyötyjä sekä jatkuvia parannuksia. (Murphy 1999.)

Asiakastyytyväisyysmittausta on kahta tyyppiä: strategista ja operatiivista. Strateginen mittausta on kertaluontoista tutkimusta, jossa pyritään löytämään asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät, niiden tärkeys kokonaisuuden kannalta sekä asiakastyytyväisyyden taso. Operatiivinen mittausta pyrkii kertomaan asiakastyytyväisyyden tason pysyvyyttä. Sitä toteutetaan jatkuvana mittauksena. Asiakastyytyväisyyden mittauksessa olisi hyvä saada aikaan operatiivista mittausta strategisen mittauksen sijaan. Kun asiakastyytyväisyyttä seurataan koko ajan, pystytään välittömästi tekemään muutoksia asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Operatiivisessa mittauksessa selviää heti laatuongelmat, jotka syntyvät yrityksen prosesseissa ja niihin voidaan puuttua nopeasti ilman että asiakastyytyväisyys heikkenee. Asiakastyytyväisyyttä voi mitata operatiivisesti mm. asiakaspalautetta keräämällä, koeasioinnilla (mystery shopping), case-tutkimuksella sekä asiakasraadin avulla. (Järvelin ym. 1992, 44-56.)

### **3.2 Kvantitatiivinen tutkimus**

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä paljon käytetty tutkimusmuoto, jonka alkujuuret ovat luonnontieteissä. Siinä korostuu yleispätevät syyn ja seurauksen lait. Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä seikkoja ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, hypoteesien esittäminen ja käsitteiden määrittely. Aineiston keruu suunnitellaan tarkasti, jotta havaintoaineisto soveltuu määrälliseen eli numeeriseen mittaamiseen. Tutkittavien henkilöiden tarkka valinta, taulukkomuotoiset muuttujat ja aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon ovat myös keskeisiä asioita. Päätelmien tekeminen perustuu havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin. (Hirsijärvi ym. 2004, 130 - 131.). Kvantitatiivista tutkimusta nimitetään myös tilastolliseksi tutkimukseksi (Heikkilä 2005, 16).

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän tutkimusaineiston keräämisessä on valittavissa joko kyselylomake, systemaattinen havainnointi tai valmiiden rekistrien ja tilastojen käyttö.



Tavallisin aineiston keräämisen tapa on kyselylomake. (Vilka, 2005, 73.). Kyselylomaketutkimus, jossa vastaaja itse lukee kirjallisen kysymyksen ja vastaa siihen kirjallisesti, soveltuu hyvin suurelle ja hajallaan olevalle ihmisjoukolle. Riskinä kyselytutkimuksessa on alhainen vastausprosentti, jolloin voidaan puhua tutkimusaineiston kadosta. (Vilka 2005, 74.)

Avoimet kysymykset pyrkivät saamaan esiin spontaaneja mielipiteitä, jossa vastaaminen on vain vähän rajattu. Vaikka kyselyssä olisi myös avoimia kysymyksiä, se ei tarkoita, että tutkimuksessa olisi käytetty laadullisia tutkimusmenetelmiä tai triangulaatiota eli monimetodista lähestymistapaa. (Vilka 2005, 87.)

Oleellisin asia kvantitatiivisessa tutkimuksessa on aineiston totuudellisuuden vaatimus. Objektiivisuus saavutetaan siten, että tutkijan ja tutkimuksen kohteen välillä ei ole kysymysten ulkopuolista vuorovaikutusta. Tutkimuskohdetta tarkastellaan ulkopuolisen silmin ja kysymykset ovat perusteltu teoriasta käsin. (Tilastokeskus 2014 b.)

Tutkimuskyselyn eräs keskeinen osa on saatekirje ja sen merkitys kyselyyn vastaamiseen. Saatekirjeessä tulee selvittää miksi kyselyyn vastaaminen on tärkeää ja näin saadaan tutkimuskohde osallistumaan kyselyyn. Saatekirjeessä ja siihen liittyvässä kyselyssä on kolme merkitsevää asiaa, joiden perusteella tutkimuskohde tekee päätöksen aikooko osallistua tutkimukseen: visuaalinen ilme ja sisältö, lomakkeen/kyselyn laajuus ja sen kieli. (Hanna Vilka 2005, 152 - 153.)

Internetin kautta toteutettavat kyselyt, yleistyvät koko ajan. Jotta www-kyselyä voidaan käyttää, tulee jokaisella vastaajalla olla käytössään internet. Samalla pitää ratkaista myös miten tieto tutkimuksesta saadaan tutkittaville sekä miten estää tutkimukseen kuulumattomien henkilöiden vastausmahdollisuus. (Heikkilä 2005, 18 - 19.)

Kyselylomake on kysymyspatteristo, jolla on määrämuoto ja jonka avulla informaatio kerätään. Tärkein tavoite kyselylomakkeella on tutkijan tiedontarpeen muuttaminen kysymyksiksi, joihin vastaajalla on halu ja kyky vastata. (Holopainen & Pulkkinen 2006, 39.)

Kyselylomake parantaa tutkimuksen luotettavuutta, sillä kysymys esitetään täysin samassa muodossa jokaiselle. Myöskään tutkija ei vaikuta olemuksellaan tai läsnäolollaan vastaamiseen. (Aaltola & Valli 2001, 101.). Heikkoutena on usein alhainen vastausprosentti.

### **3.3 Kvalitatiivinen tutkimus**

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla ymmärretään tutkimuskohdetta ja selitetään sen käyttäytymistä ja päätösten syitä. Tutkittavat tapaukset rajoittuvat yleensä pieneen, harkinnanvaraisesti valittuun ryhmään, jonka analysointi pyritään tekemään mahdollisimman tarkasti. (Heikkilä 2005, 16.). Aineiston keruu kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kvantitatiivista tutkimusta vähemmin strukturoitua ja se on usein tekstimuotoista. Tyypillisiä valmiita aineistoja ovat kirjeet tai päiväkirjat. Tutkimusta varten kerätään tietoa lomakehaastatteluilla, teemahaastatteluilla, ryhmäkeskusteluilla (4 - 8 osallistujaa), havainnoimalla tai eläytymismenetelmää käyttäen. (Heikkilä 2005, 17.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen objektiivisuus on sitä, että tutkijan omat uskomukset, asenteet ja arvostukset eivät sekoitu tutkimuskohteeseen. Aineiston totuudellisuus ei ole merkityksellinen kvalitatiivisessa tutkimuksessa, sillä juuri käsillä oleva aineisto muodostaa tutkimuksen ja analysoinnin kohteen. Tutkija keskittyy haastateltavien näkökulmiin, ilmaisuihin sekä yrittää ymmärtää niitä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Teoria on tulkintavaiheessa ajattelun, lukemisen ja tulkinnan lähtökohtana. (Tilastokeskus 2014 b.) Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen oleelliset erot näkyvät kuvasta 6.

KVANTITATIIVINEN (määrällinen)	KVALITATIIVINEN (laadullinen)
<ul style="list-style-type: none"> <li>vastaa kysymyksiin: Mikä? Missä? Paljonko? Kuinka usein?</li> <li>numeerisesti suuri, edustava otos</li> <li>ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vastaa kysymyksiin: Miksi? Miten? Millainen?</li> <li>suppea, harkinnanvaraisesti koottu näyte</li> <li>ilmiön ymmärtäminen ns. pehmeän tiedon pohjalta</li> </ul>

**KUVA 6. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen oleelliset erot.**  
(Heikkilä 2005, 17)

### 3.4 Toimintatutkimus

Toimintatutkimuksessa toteutuu samanaikaisesti tutkimus ja toiminta sekä siihen liittyy ihmisiä käytännön työelämästä (Kananen 2009, 9). Toimintatutkimusta on määriteltä mm. seuraavasti:

Eskola & Suoranta (1998, 128):

*”Toimintatutkimus on yleisnimitys sellaisille lähestymistavoille, joissa tutkimuskohteeseen pyritään tavalla tai toisella vaikuttamaan, tekemään tutkimuksellisin keinoin käytäntöön kohdistuva interventio.”*

Heikkinen (2006, 17):

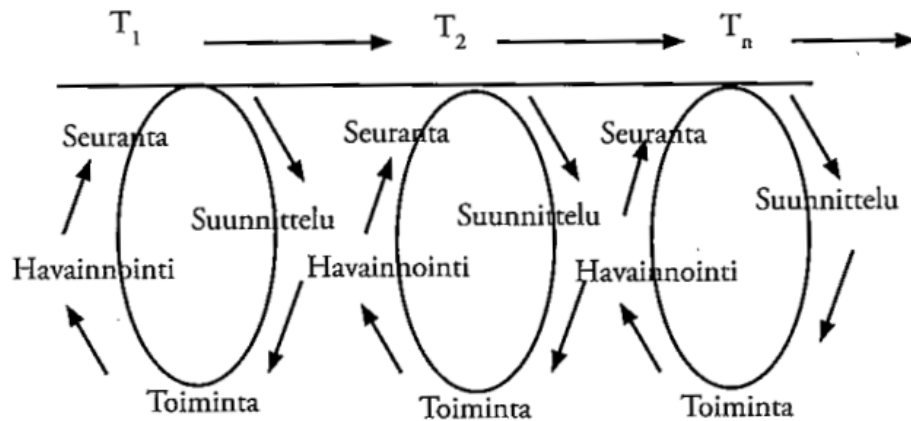
*”Pienimuotoisimmillaan toimintatutkimus on oman työn kehittämistä.”*

Opinnäytetyöohjeissa (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2004):

*” Toimintatutkimus voidaan määritellä prosessiksi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Toiminnan kehittäminen ymmärretään tällöin jatkuvaksi prosessiksi. Keskeistä on uudella tavalla ymmärrettävä prosessi. Toimintatutkimus piirtyy tällä tavoin*

*ymmärrettynä lähestymistavaksi, joka ei ole kiinnostunut vain siitä, miten asiat ovat, vaan ennen kaikkea siitä, miten niiden tulisi olla.”*

Toimintatutkimus soveltuu parhaiten sellaisiin kohteisiin, jossa kohteena on ryhmä ja sen toiminta. (Kananen 2009, 11 - 13.) Toimintatutkimusta kuvaa jatkuva syklinen prosessi, joka tähtää jatkuvaan muutokseen ja kehittämiseen (Kuva 7) .



**KUVA 7. Toimintatutkimuksen syklinen prosessi (Kananen 2009, 11)**

### 3.5 Tutkimuksen luotettavuus

Reliabiliteetti ja validiteetti kuvaavat molemmat tutkimuksen luotettavuutta. Reliabiliteetti kuvaa tutkimuksen toistettavuutta sekä sitä kuinka toisistaan poikkeavia tai samanlaisia vastauksia saataisiin. Validiteetti kuvaa sitä mitataanko sitä mitä on tarkoitus mitata. (Metsämuuronen 2002, 11.)

Luotettavan lopputuloksen saamiseksi tietoa eli tieteen raaka-ainetta käsitellään oikeilla menetelmillä. Tutkimus on luotettavaa ja laatu korkeaa mikäli tieto täyttää luotettavuuskriteerit. Kananen (Kananen 2012, 164) kuvaa reliabiliteettia tutkimustulosten pysyvyydeksi ja validiteettia oikeiden asioiden tutkimiseksi, pätevyydeksi. Kehittämistutkimuksessa muutos on tärkein tekijä, joten lopputulos on yhtä tärkeää kuin tieteellisyys. Kehittämistutkimus koostuu kahdesta prosessista, kehittämis- ja tutkimustyöstä. (Kananen 2012, 162.)

Tähän opinnäytetyöhön valikoitui tutkimusstrategiaksi toimintatutkimus toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Tavoitteeksi asetettiin Kanavan palvelujen kehittäminen projektin loppuajaksi asiakaspalautekyselyn vastausten perusteella. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus ja tiedonkeruumenetelmäksi kyselytutkimus, koska toimeksiantaja halusi saada vastauksia mahdollisimman kattavasti kaikilta hankkeen päättäneiltä asiakkailta.

## **4 KANAVAN ASIAKASPALAUTEKYSELY**

### **4.1 Tutkimustehtävät ja kysymykset**

Tutkimustehtävänä oli selvittää asiakaspalautekyselyn avulla, mitä asiakastyytyväisyys Kanavassa on ja kuinka Kanavan palveluiden piirissä olevien henkilöiden palveluohjausta voidaan kehittää ja asiakastyytyväisyyttä parantaa. Samalla haluttiin määrittää myös mitattava tavoite asiakastyytyväisyydestä. Lisäksi projektipäällikköä, palveluohjaajia ja työvalmentajaa haastatteleamalla selvitettiin, miten asiakaspalautekyselyn tulokset olivat vaikuttaneet heidän työhönsä.

Tutkimuskysymyksiä olivat: mitä asiakastyytyväisyys Kanavassa on ja miten asiakastyytyväisyyttä Kanavassa voidaan parantaa. Näihin kysymyksiin haettiin vastauksia kyselytutkimuksella, jonka kohderyhmä olivat Kanavan asiakkaat, joiden asiakkuus oli päättynyt aikavälillä 1.1.2012 – 31.12.2013. Kysely toteutettiin ajalla 24.5.2013 – 15.1.2014.

### **4.2 Tutkimusmenetelmät**

Tutkimusmenetelmänä käytetään yleensä joko kvalitatiivista eli laadullista tai kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tähän asiakaspalautetutkimukseen valittiin kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä ja aineisto kerättiin sähköisellä kyselyllä. Sitä täydennettiin paperikyselyn avulla. Aineiston keräämiseen käytettiin kyselytutkimusta, jossa päätavoitteena oli saada vastaukset mahdollisimman monelta asiakkuuden päättäneeltä henkilöltä. Tällä pyrittiin saamaan laajaa näkemystä Kanavan palveluiden sopivuudesta Kanavan asiakkaille. Saatuja vastauksia analysoitiin ja tehtyjen analyysien perusteella ryhdyttiin tekemään tarvittavia muutoksia palveluihin.

### 4.3 Asiakaspalautekyselyn tutkimusaineisto ja kyselyn toteuttaminen

Kyselytutkimuksen keskeinen tutkimusaineisto oli Kanavan asiakkuuden päättäneiden asiakkaiden vastaukset. Asiakkuuden päättäneitä henkilöitä oli kyselyn kohteena kaikkiaan 191 henkilöä. Haastattelun keskeistä tutkimusaineistoa olivat projektipäällikön, palveluohjaajien ja työvalmentajan vastaukset.

Asiakaspalautekysely toteutettiin 24.5.2013 - 15.1.2014 välisenä aikana Savonlinnan kaupungin käytössä olevalla BMS-Feedback palautejärjestelmällä. Palautejärjestelmään luotiin kysymyslomakkeisto (Liite 4) toimeksiantajan tarpeiden perusteella. Kyselyyn liitettiin lyhyt saate, jossa toivottiin asiakkaan antavan palautetta Kanavalle. Saadun palautteen pohjalta toimintaa voitaisiin parantaa vielä jatkossakin. Saatekirjeestä pyrittiin tekemään (Liite 5) lyhyt ja yksinkertainen, mutta houkuttava. Saatteessa mainittiin vastausten olevan arvokkaita Kanavan toiminnan kehittämiseksi ja että kyselyyn käytettävä arvioitu aika on vain 5 minuuttia.

Asiakaspalautekysely lähetettiin kaikille Kanavan asiakkaille, joiden asiakkuus oli päättynyt ajalla 1.1.2012 - 31.12.2013. Asiakaspalautekysely lähetettiin pääsääntöisesti sähköpostilinkkinä, josta vastaaja pääsi kyselyyn ja lähettämään sen nimettömästi. Osalla asiakkaista ei ollut sähköpostia, joten heille kysely lähetettiin kotiosoitteeseen kirjekuoressa, palautuskuorella varustettuna. Paluupostissa saapuneet vastaukset syötettiin BMS-palautejärjestelmään sitä mukaan kun niitä saapui.

Asiakaspalautekyselyn (Liite 4) sisältö sovittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Tavoitteena oli luoda mahdollisimman napakka kysely, johon kyselyn kohderyhmä haluaa vastata. Tutkimus toteutettiin kysymyslomakkeella, joka muodostui strukturoidusta monivalintakysymyksistä sekä kahdesta avoimesta kysymyksestä. Kysymysten lukumäärä haluttiin rajata mahdollisimman pieneksi, sillä kyselyssä koettiin tärkeänä saada ns. avoimen kentän kysymyksiin mahdollisimman paljon vastauksia. Vastauksien saaminen myös avoimista kysymyksistä on tärkeää, sillä niistä saadaan arvokasta tietoa erityisesti toiminnan kehittämiseksi. Osalla kyselyyn vastanneista oli kulunut asiakkuuden päättymisestä jo melko pitkä aika, jopa yli vuosi. Lyhyellä kyselyllä haluttiin varmistaa myös kyseisten henkilöiden mahdollisimman suuri mielenkiinto asiakaspalautekyselyä kohtaan.

Kyselyssä selvitettiin vastaajien taustatiedot (ikä, sukupuoli, koulutus, asiakkuuden kesto, kotikunta tai kaupunginosa), mistä asiakas oli saanut tiedon Kanavasta sekä mihin asiakas sai apua Kanavan asiakkuuden aikana. Lisäksi pyydettiin arvioimaan ohjaustoiminnan toimivuutta sekä Kanavan palvelujen vastaavuutta odotuksiin. Avoimissa kysymyksissä pyydettiin antamaan palautetta Kanavan tarjoamista hyvistä palveluista sekä kertomaan mitä palveluja asiakas olisi kaivannut lisää.

#### **4.4 Vastausten analysointi**

Kaikkiaan asiakaspalautekyselyä lähetettiin 191 kappaletta, joista saatiin vastauksia 70. Kyselyn vastausprosentiksi tuli 36,7 prosenttia. Vastausprosentti laskettiin kaavalla  $n/N \cdot 100$ , jossa  $n$  on kyselyn vastaanottajien määrä ja  $N$  on vastaajien määrä. (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2010.) Vastausprosentti oli toimeksiantajan mielestä hyvä, sillä osalla kyselyn kohderyhmästä asiakkuus oli päättynyt jo yli vuosi aiemmin. Toisaalta vastausprosenttia voi tulkita myös siten, että Kanavasta saatua palvelua arvostettiin ja haluttiin tavallaan antaa kiitosta saadusta palvelusta osallistumalla kyselyyn.

Vastaukset käytiin seikkaperäisesti läpi Kanavan henkilöstön kanssa ja saaduista tuloksista raportoitiin niin hankkeen projekti- kuin ohjausryhmää sekä eri sidosryhmiä. Vastausten analysoinnissa oli oleellista havaittujen puutteiden korjaaminen ja toiminnan kehittäminen sekä uusien toimintamuotojen luominen saadun palautteen perusteella.

### **5 ASIAKASPALAUTEKYSelyn TULOKSET**

Kyselyssä saadut vastaukset antoivat kattavan kuvan Kanavan asiakkaiden tyytyväisyydestä hankkeen tarjoamiin palveluihin. Kanavassa annettu ohjaustoiminta koettiin onnistuneeksi, työntekijät helposti tavoitettaviksi ja yhteydenpito helpoksi. Vastaajien mielestä asiakkaan asioiden käsittelyyn oli Kanavan työntekijöillä riittävästi aikaa sekä asiakkaat kokivat saaneensa riittävästi tietoa niin harjoittelu-, valmennus-, kuin koulutuspaikoista. Työpaikkojen hakuun liittyvää tietoa oli koettu saaduksi myös riittävästi. Odotukset Kanavan palveluista vastasivat saatua palvelua ja Kanavan palvelujen saama yleisarvosana oli 8,01 (arvosteluasteikolla 4 - 10). Kanavan tarjoamia hyviä

puolia olivat mm. positiivinen ilmapiiri, ihmisläheisyys, omien vahvuuksien kartoittaminen sekä motivaation löytyminen työnhakuun.

Kehittämiskohteita Kanavassa olivat mm. toive asiakkaiden voimakkaammasta suoramarkkinoinnista yrityksiin, tietoa piilotyöpaikoista sekä ohjaustoimintaan syvällisempää panostusta. Osa toiveista ja kehittämiskohteista kohdistui Savonlinnan seutuun, sillä palautteessa toivottiin mm. lisää tukityöllistämispaiikkoja ja työvoimakoulutusta. Tuloksista näkyi myös erityisesti korkeammin koulutettujen heikompi tyytyväisyys Kanavan palveluihin. Tulokset on esitelty kokonaisuudessaan vaakapylväskuvioidin liitteessä 6.

### **5.1 Taustatietoa vastaajista**

Asiakaspalautekyselyyn vastanneiden ikähaitari kattoi koko asiakaskunnan 25-vuotiaista yli 60-vuotiaisiin. Vastaajista 69,5 prosenttia oli 41 - 60-vuotiaita. Vastaajien sukupuolijakauma kuvasi hyvin nykyistä asiakaskuntaa. Vastaajista naisia oli 65,7 prosenttia ja miehiä 34,3 prosenttia. Naisista suurin ikäryhmä oli 41 - 50-vuotiaat (44,4 %) ja miehistä suurin ikäryhmä oli 51 - 60-vuotiaat (37,5 %).

Vastaajia oli kaikista muista kunnista tai kaupunginosista lukuun ottamatta Enonkoskea. Koska kuntaliitos Kerimäen, Punkaharjun ja Savonlinnan välillä toteutui vuoden 2013 alussa, todettiin olevan selkeintä jakaa asiakkaat kotikunnan tai kaupunginosien välille. Näin uskottiin saatavan kaikista luotettavin kuva asiakkaiden jakautumisesta eri alueille. Vastaajista 65,7 prosenttia oli odotetusti Savonlinnasta, sillä nykyisinkin Kanavan asiakkaista yli 60 prosenttia on savonlinnalaisia.

Vastaajien koulutus jakautui siten että 59,4 prosenttia vastaajista oli suorittanut joko perus- tai keskiasteen tutkinnon ja 40,5 prosenttia oli suorittanut korkeakouluasteen tutkinnon (Kuva 8). Kohdassa muu koulutus oli mainittu ammattikorkeakoulututkinto. Naisista 77,7 prosenttia oli keskiasteen tai alemman korkeakouluasteen käyneitä. Miehillä vastaava luku oli 62,5 prosenttia. Merkittävin ero oli perusasteen suorittaneissa: miehistä 29,2 prosenttia ja naisista 8,9 prosenttia.





**KUVA 8. Vastaajien koulutuksen jakauma**

Vastaajien asiakkuuden pituus vaihteli 0 kuukaudesta yli vuoden asiakkuuteen. Alle puoli vuotta kestänyt asiakkuus oli hieman yli puolella vastanneista (54,1 %). Asiakkaista 46,5 prosenttia oli ohjautunut yhteistyökumppanin, Työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston) kautta (Kuva 9). Muu, mikä -kohdassa oli mainittu mm. erilaisia koulutustilaisuuksia esim. Kruunupuiston työkykyvalmennus sekä muita tapahtumia. Miehistä TE-toimiston kautta Kanavaan ohjautui 44 prosenttia vastaajista ja 28 prosenttia sai Kanavasta tietoa lehdestä. Miehistä kukaan ei ollut saanut tietoa kaverilta kun naisista reilu 17 prosenttia (17,2 %) oli saanut tiedon kaverilta.



**KUVA 9. Ohjautuminen Kanavan palveluihin**

## 5.2 Mihin asiakas sai apua Kanavassa?

Kanavan palvelutarjoama on laaja ja kaikkiin kysyttyihin osa-alueisiin koettiin saadun apua (Kuva 10). Muu, mikä -kohdassa oli vapaa sana ja mainintoja olivat mm. yrittäjyys, starttiraha, markkinointi ja myös se, ettei apua oltu saatu.

Keskeisiä avunsaantikohteita olivat potentiaalisten työ- ja koulutuspaikkojen etsintä sekä omien vahvuuksien ja osaamisen kartoittaminen, yhteensä 84,5 prosenttia vastauksista.



**KUVA 10. Mihin asiakas sai apua Kanavassa**

### 5.3 Ohjaustoiminnan onnistuminen, työntekijöiden tavoitettavuus sekä asiakkaiden kanssa käytetty aika

Ohjaustoiminnan onnistumisesta oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä 77,7 prosenttia vastanneista. Täysin eri mieltä olleiden osuus oli 7,5 prosenttia (Kuva 11). Kysymyksen oliko työntekijöiden tavoitettavuus ja yhteydenpito työntekijöihin helppoa, täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä vastaajista oli 89,6 prosenttia. Vain 1,5 prosenttia oli asiasta täysin eri mieltä. Kanavan palvelujen vahvuus oli selkeästi hyvä tavoitettavuus ja henkilökohtainen kontakti. Miehet olivat Kanavan palveluihin kriittisempiä kuin naiset. Miehistä ohjaustoiminnan onnistumisesta oli täysin samaa mieltä vain 26,1 prosenttia kun naisilla vastaava luku oli 59,1 prosenttia.



**KUVA 11. Kanavan työntekijöiden tavoitettavuus ja yhteydenpidon helppous**

Kun asiakkaita pyydettiin arvioimaan, oliko työntekijöillä riittävästi aikaa asiakkaan asioiden käsittelyyn, yli 85 prosenttia vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa

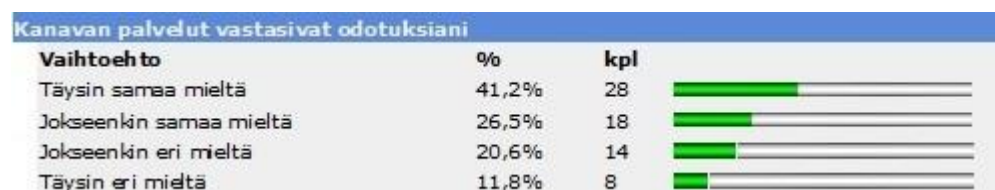
mieltä. Täysin eri mieltä olleiden osuus oli 6 prosenttia. Miesten tyytyväisyys oli jonkin verran alhaisempi kuin naisten, sillä miehistä 79,2 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä ja naisten vastaava luku oli 95,4 prosenttia.

Tiedonsaanti harjoittelu- ja valmennuspaikoista oli vastausten perusteella riittävää, sillä vastanneista 75,4 prosenttia koki saaneensa tietoa riittävästi. Täysin eri mieltä olleiden osuus oli 16,4 prosenttia. Opiskelupaikkojen tiedonsaannin riittävydestä täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä olevien osuus oli hieman alhaisempi, 64,5 prosenttia. Täysin eri mieltä olleiden osuus oli 11,3 prosenttia. Naisista 41 prosenttia oli jokseenkin tai täysin eri mieltä tiedon saannin riittävydestä, miehillä vastaava luku oli 26,1 prosenttia.

Vastaajista 71,9 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että oli saanut riittävästi tietoa työpaikkojen hakuun liittyvistä asioista. Vain 7,8 prosenttia oli täysin eri mieltä tiedon saannin riittävydestä. Miehistä 30,6 prosenttia oli jokseenkin tai täysin eri mieltä työpaikkojen hakuun liittyvien asioiden tiedon saannin riittävydestä, naisilla vastaava luku oli 26,1 prosenttia. Vapaan sanan kommenteissa nostettiin esiin aktiivisempaa yhteydenpitoa avoimiin työpaikkoihin liittyvissä asioissa. Toinen vastaaja tosin kommentoi löytävänsä avoimet työpaikkailmoitukset itsekkin ilman Kanavan henkilöstön ilmoitusta kyseessä olleista paikoista.

#### 5.4 Kanavan palvelujen vastaavuus odotuksiin ja yleisarvosana Kanavan palveluista

Vastaajista yli 67 prosenttia (67,7 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä Kanavan palvelujen vastaavuudesta heidän odotuksiinsa. Vajaa 12 prosenttia (11,8 %) koki, että Kanavan palvelut eivät vastanneet odotuksia (Kuva 12). Miesten ja naisten välillä ei ollut merkittäviä eroja.



**KUVA 12. Kanavan palvelujen vastaavuus odotuksiin**

Kanavan asiakaspalautekyselyyn vastanneista yli 66 prosenttia (66,2) antoi palveluille arvosanan 8, 9 tai 10. Vain alle 3 prosenttia (2,9 %) antoi arvosanan 4 (Kuva 13). Kanavan palvelujen yleisarvosanassa oli selkeimmät erot nais- ja miesvastaajien välillä. Naisista 59 prosenttia antoi arvosanan 9 tai 10, kun miesten vastaava luku oli 33,4 prosenttia. Jos tarkastellaan arvosanan 8, 9 tai 10 antaneita, niin ero miesten ja naisten välillä pieneni merkittävästi (miehistä 63,6 %, naisista 68,1 %).



**KUVA 13. Yleisarvosana Kanavan palveluista**

## 5.5 Tulosten hyödyntäminen

Kesäkuun lopussa 2013 tehtiin ensimmäisen yhteenvetoraportti siihen mennessä saaduista vastauksista. Toinen yhteenveto tehtiin vuoden 2013 lopussa ja kolmas tammi-kuun lopussa 2014. Yhteenvetoja käytiin läpi tiimipalavereissa ja projektiryhmän kokouksissa useita kertoja ja jokaisen yhteenvedon perusteella ryhdyttiin Kanavan palveluja parantamaan entisestään, vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita sekä kehittämään uusia tiimityön muotoja toiminnan parantamiseksi.

Analysoitujen tuloksien perusteella ryhdyttiin pitämään asiakaspäiviä koko Kanavan henkilöstön voimin. Asiakaspäivässä käydään läpi koko tiimin kanssa kunkin palveluohjaajan esiin nostamia asiakkaita. Tiimissä asiakkaan oma palveluohjaaja saa vertaistukea muilta palveluohjaajilta ja uusia näkökulmia viedä kyseisen asiakkaan asiaa eteenpäin.

Loppuvuonna analysoitiin lisää saatuja vastauksia ja niissä nousi esiin tarve kehittää tiettyjen ryhmien palvelupakettia. Tiimi päätti ryhtyä pitämään kehittämispäiviä, joissa käydään läpi eri aiheita ja pohditaan koko henkilöstön voimin asioiden eteenpäin kehittämistä. Näin toimintaa pystytään parantamaan vielä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Ohjaustoimintaa kehitettiin tiivistämällä asiakkuuden alkutapaamisia. Ohjausta annetaan 2-3 kertaa parin ensimmäisen viikon aikana ja sen jälkeen asiakkaan tarpeiden mukaan. Palvelutarvekartoituksessa käytetään alkuhaastattelun lisäksi ohjauskortteja (Liite 7). Lisäksi käytetään Melba-arviointia tarpeen mukaan asiakkaan toimintakyvyn kartoittamiseen. Melba-menetelmä on työn erilaisten vaativuustekijöiden arviointiväline. Merkmalporfile zur Eingliederung Leistungsgewandelter und Behinderter in Arbeit eli Melba-arviointi- ja dokumentointimenetelmällä arvioidaan henkilön työtehtäväkohtaisia psykososiaalisia taitoja ja työn asettamia vaatimuksia. (Suvanto 2008) Ohjaustoiminnan markkinointia lisätään teemalla: ”Valmennamme sinut osaajaksi työnhakutilanteeseen, jolloin olet korkealla valintoja tehtäessä; oli sitten kyseessä avoin tai piilotyöpaikka”.

Uusien asiakkaiden hankintaa tehostettiin lisäämällä TE-palvelujen aula-aamujen määrää työvoimatoimiston aulassa kahdesta kerrasta viikossa neljään kertaan viikossa. TE-palvelujen aula on luonteva paikka kohdata työttömiä, lomautettuja ja uutta koulutuskoulukuntaa tai työuraa etsiviä. Viime keväänä aloitetut Kanavan esittelytilaisuudet isompien markettien auloissa jatkuvat ja lisäksi uutena paikkana kokeillaan pääkirjaston aulaa. Nuorille asiakkaille nimettiin oma palveluohjaaja, jonka toimipiste on maaliskuun alusta alkaen nuorisotalo Possella. Näin Kanava tarjoaa osaltaan nuorille matkan kynnyksen kohtaamispaikan.

Piilotyöpaikkojen etsintää tehostetaan hyödyntämällä täysimääräisesti kaikki omat kontaktit. Savonlinnan seudun yrityksissä olevia ns. piilotyöpaikkoja ei kartoiteta suunnittelematta vaan piilotyöpaikkojen etsintä on aina asiakkaan tarpeista lähtevää. Yrityksiin viestitään nykyistä voimakkaammin osaajalistallamme olevista noin 70 ammattilaisesta ja palvelumme perustuu työn ja tekijän yhteensaatamiseen.

Korkeakoulutettujen asiakkaiden kanssa tulee ammattimaisen otteen erityisesti korostua ja tiimin osaaminen paikallisesta elinkeinoelämästä tulee tuoda vahvasti asiakkaan käyttöön. Videohakemusmahdollisuutta markkinoidaan kaikille ja lähdetään tuomaan esiin sosiaalisen median kaikkia työnhakumahdollisuuksia nykyistä vahvemmin.

Mitattavaksi tavoitteeksi hankkeen loppuajaksi määritettiin yleisarvosana Kanavan palveluista.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Tämän opinnäytetyön tavoite oli selvittää Kanava-hankkeen päättäneiden asiakkaiden tyytyväisyyttä hankkeen tarjoamiin palveluihin sekä kysyä mitä palveluita olisi kaivattu lisää. Saatujen tulosten perusteella hankkeen toimintaa kehitettiin ja parannettiin projektin loppuajaksi.

Tässä opinnäytetyössä oli tutkimusstrategiana toimintatutkimus, jossa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Valittu tutkimusstrategia ja tutkimusmenetelmä toimivat hyvin Kanavan asiakastyytyväisyyttä selvitettäessä ja tuottivat toimeksiantajalle riittävästi tietoa palvelujen ja toiminnan kehittämiseksi.

Kanavan asiakaspalautekysely oli onnistunut. Vastausprosentin ollessa 36,7 prosenttia voidaan todeta, että kyselyn rakenteen olleen kohderyhmänä olevalle tutkimusjoukolle sopiva ja se koettiin vaivattomaksi vastata. Vapaan sanan kentän runsas vastausmäärä vahvisti mielikuvaa onnistuneesta kyselystä. Myös toimeksiantajan antama palaute oli positiivista ja toimeksiantaja oli tyytyväinen saatujen vastausten määrään ja tuloksiin. Asiakaspalautekyselyssä saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin mitä asiakastyytyväisyys Kanavassa on ja kuinka henkilöiden palveluohjausta voidaan kehittää ja asiakastyytyväisyyttä parantaa.

Asiakaspalautekyselyyn saatu tutkimusaineisto, vastaukset seitsemältäkymmeneltä asiakkaalta, antaa riittävän pohjan, jotta voidaan sanoa tutkimuksen olevan luotettava kyseisessä tutkimusryhmässä. Tutkimuksen vastausprosentti oli 36,7 ja vastaajat edustivat kattavasti koko Kanavan asiakaskuntaa. Vastausprosentti olisi voinut nousta suuremmaksi, mikäli vastaajille olisi ollut tarjolla kannustin, kuten pienen palkinnon arvonta kaikkien vastanneiden kesken. Vastaajien palkitseminen ei kuitenkaan ollut mahdollista projektin maksatusperiaatteiden vastaisena.

Kanavan asiakaspalautekyselyn reabiliteetti on todennettavissa toteuttamalla kysely uudelleen niin usein kuin katsotaan tarpeelliseksi. Sisältövaliditeetti kattaa riittävän laajasti kuvan asiakastyytyväisyydestä. Teknisesti olisi voinut kaikkiin kysymyksiin laittaa vastaamisen pakolliseksi, mutta toisaalta taas se olisi saattanut johtaa siihen, että joku olisi jättänyt vastaamisen kesken. Tällöin saatujen vastauksien määrä olisi voinut olla vähäisempi.

Tehdyn asiakaspalautekyselyn perusteella asiakastyytyväisyys Kanavassa on aikaa, kuuntelua, tavoitettavuutta ja tiedonsaantia. Asiakaspalautekyselyssä nousi keskeiseksi tulokseksi asiakkaiden hyväksi kokema palveluohjaajien helppo tavoitettavuus, riittävä aika asiakkaan asioiden käsittelyyn sekä riittävän laaja tietojen saanti asiakkaille ajankohtaisista työllistymistä tai opiskelua koskevista asioista. Asiakkaat kokivat hyväksi myös omien kykyjen arviointiin saadun ohjauksen sekä opastuksen kuinka katsoa omaa tilannetta eri näkökulmista. Yleisarvosana palveluista on 8,01 (arvostelustasteikolla 4-10). Jos samanaikaisesti tarkastelee Kanava-hankkeen väliraporttia vuosina 2011 - 2013, tuloksista voidaan todeta työllisyysvaikuttavuuden olevan 63 prosenttia (tavoite 50 %) ja kouluttautumisvaikutuksen 12 prosenttia (tavoite 10 %). Asiakaspalauteesta saatua yleisarvosanaa ja vaikuttavuuslukuja verratessa voidaan todeta Kanavan asiakkaille kohdennetun palvelutarjooman olevan onnistunutta.

Ratkaisukeskeinen toimintamalli, jossa henkilö itse on subjekti, toimija, tuottaa hyviä tuloksia asiakkaan aktivoitumisen muodossa. Mikäli asioita tehtäisiin asiakkaan puolesta, ei hänen omaa toimintaa tukien, muuttuisi asiakas objektiksi, tekemisen kohteeksi. Tällöin on suuri vaara, että asiakas passivoituu ja hänen työnhakuvalmiutensa heikentyvät.

Asiakkuuden päättäneiden asiakkaiden näkemys Kanavan palveluista tuli hyvin esiin kyselyn vastauksista. Niiden perusteella palveluohjausta täydennettiin ja ohjauksen pääpiirteitä yhdenmukaistettiin, jotta asiakkaiden saama palvelu on yhdenmukaista mutta yksilöllistä. Asiakaspalvelua kehitettiin koko tutkimuksen ajan ja uusina palveluina tarjotaan mm. videohakemuksen tekemistä, sosiaalisen median työnhaun mahdollisuuksien vahvempaa hyödyntämistä sekä ohjauskorttien nykyistä kattavampaa käyttöä osana palvelutarvekartoituksen alkuhaastattelua. Tilannevaaka-kortti sekä tavoitteet –esteet –toimenpiteet esteiden poistamiseksi –toimintakortit ovat käyttökelpoisia lähes kaikkien asiakkaiden palvelutarvekartoituksessa.

Myös Melba-menetelmän laajempaa hyödyntämistä asiakkaiden monimuotoisen osaamisen tarkasteluun tullaan käyttämään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kanavan kaikki palveluohjaajat sekä projektipäällikkö ovat käyneet kyseisen koulutuksen ja saaneet pätevyysarvioinnin. Tavoitteena on loppuvuoden 2014 aikana, että jokainen palveluohjaaja käyttää Melba-menetelmää vähintään kolmelle asiakkaalle, joilla on esim. fyysisiä rajoitteita.

Melban avulla saadaan selville asiakkaan mahdolliset rajoitteet työnhaussa. Jokainen Kanavan palveluohjaaja tekee tulevaisuudessakin työtä oman persoonansa kautta ja palvelee omalla persoonallisella otteellaan asiakkaita. Palveluohjaajien osaamisen rinnalla käytetään aktiivisesti myös työvalmentajien palveluja toukokuun 2014 loppuun asti.

Projektipäällikön, palveluohjaajien ja työvalmentajan haastattelussa esitettiin kysymykset miten toiminta Kanavassa on muuttunut sekä miten tulokset ovat vaikuttaneet omaan työskentelyysi. Vastauksista selvisi, että asiakaspalautekyselyn tulokset olivat vaikuttaneet jokaisen työhön. Kyselytutkimuksessa esiin tulleet kriittiset vastaukset saivat pohtimaan onko Kanavan markkinoinnissa luvattu liikaa, etenkin hankkeen alkuaikoina ja näin luotu epärealistisia odotuksia. Samalla kuitenkin todettiin, että työmarkkinatilanne on Savonlinnan seudulla merkittävästi heikentynyt hankkeen alkuajoista. Myös uudet käynnistyneet hankkeet vaikuttavat siihen, että asiakkaiden voi olla joskus hankala muodostaa kokonaiskuvaa toimijoista ja siitä mikä olisi juuri hänelle oikea hanke. Lisäksi TE-palvelujen siirtyminen vahvemmin verkkopalveluiksi luo haasteltujen mielestä oman haasteensa mm. asiakkaiden ohjautumisessa Kanavaan. Asiakkaat eivät enää käy niin usein TE-toimistossa, sillä asiointi hoituu pääasiassa verkon välityksellä. Henkilökohtaisen yhteydenpidon väheneminen tekee myös vaikuttavan tiedottamisen seudulla toimivista hankkeista haasteellisemmaksi.

Alla muutama kommentti työntekijöiden haastatteluista, jotka kuvaavat asiakaspalautekyselyn tulosten merkitystä Kanavan henkilöstölle

*”Asiakkaalta tulee tiedustella koko asiakkuuden ajan, mitä palveluja hän Kanavassa hakee. Näin voin varmistaa, että asiakkaan näkökulma ohjaa hänen saamaansa palvelua.” (H4)*

*”Kriittiset vastaajat ovat hyviä herättäjiä. Mutta olen iloisesti yllättynyt kuinka laajasti Kanavan asiakkaat ovat kokeneet saaneensa hyötyä asiakkuudestaan.” (H1)*

*”Kehityspäivässä tehty Kanavan palvelujen tiivistys oli kirkastava ja oma palveluohjaukseni on muuttunut enemmän työnhakuvalmennuksen suuntaan.” (H3)*



## 7 POHDINTAA

### Yleistä

Tulevaisuudenkuva työttömien tai työttömyysuhan alla olevien osalta on Savonlinnan seudulla hämärä. Herää kysymys mistä saadaan tukea työllistymiseen? Entä mikä on tulevaisuuden työllistämispolitiikka? Tällä hetkellä painopiste Savonlinnan seudulla on tukityöllistämisessä ja on suuri vaara, että haasteellisen työllisyystilanteen vuoksi aivan liian moni ammattilainen menettää uskonsa löytää työtä Savonlinnan seudulla. Voidaan miettiä vaikuttaako tulevaisuuden kasvoton sähköinen palvelu työnhakijan uskoon löytää työtä Savonlinnan seudulla? Monta kertaa jo pieni henkilökohtainen kannustus tai kuuntelu luo uskoa niin paljon, että kun työtä on tarjolla, henkilön valmiudet menestyä työnhaussa ovat hyvät. Samanaikaisesti voidaan koko Suomen laajuisesti todeta työttömyyden kustannusten kasvaneen koko ajan. Viime vuonna 2013 ne olivat jopa korkeammalla kuin 1990-luvun lamavuosina.

Itä-Suomen yliopiston yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunnassa on 21.2.2014 tarkastettu Leena Åkerbladin väitöskirja Epävarmuuden tuolla puolen Muuttuvat työmarkkinat ja prekaari toimijuus. Väitöskirjassa Åkerblad käsittelee ajankohtaista ilmiötä, työn prekarisoitumista eli epätyypillisten tai tilapäisten työsuhteiden yleistymistä.

Åkerblad kuvaa nykytilannetta työmarkkinoilla seuraavasti:

*”Työmarkkina-aseman hauraus intensivoi tulevaisuuden ennakkoinnin ja varmistelun vaadetta. Tämän vuoksi meneillään olevaan on vaikea keskittyä, ja tekemisen tapa on levottomuus. Prekaarin on esitettävä sitoutumista ja intohimoa työhön, koska jatkuvat muutokset ja huoli työllistämiskelpoisena pysymisestä särkevät sitoutumisen todelliset mahdollisuudet.” (Åkerblad 2014)*

## **Työllistymisen tukeminen tulevaisuudessa**

Etelä-Savon maakuntaohjelman luonnoksen tavoitteissa ja toimenpiteissä on todettu maakuntaohjelman toimintalinjassa Osaava työvoima ja hyvä innovaatioympäristö kehittämisen painopisteeksi osaavan työvoiman saatavuuden turvaaminen (Etelä-Savon maakuntaliitto 2014). Tulevaisuutta varten on erittäin tärkeää että nyt työttöminä tai työttömyysuhan alla olevat henkilöt uskovat työnsaantimahdollisuuksiin tulevaisuudessa Savonlinnan seudulla. Voidaan todeta, että tukitoimia tulisi olla jatkuvasti tarjolla myös muillekin kuin pitkäaikaistyöttömille tai henkilöille, joilla on muita työllistymisen esteitä avoimille työmarkkinoille.

Kanava-hankkeen tarjoamille palveluille on Suomessa jatkuvasti kasvava kysyntä työmarkkinoilla. Koko ajan uutisoidaan eri aloilla tapahtuvista YT-neuvotteluista, toimintojen sopeuttamisista, irtisanomisista sekä lomautuksista. Samaan aikaan julkinen hallinto käy läpi omaa organisaatiomuutostaan, joka vaikuttaa myös osaltaan TE-palveluiden palvelutarjoomaan, mm. työnvälityksen siirtymisestä kasvokkain annettuun palvelusta kohti sähköisiä palveluja. Tulosten perusteella voitaneen todeta, että usein ihminen kaipaa elämän käännekohdissa henkilökohtaista palvelua, onpa kyseessä koulutus- tai työelämäpolun risteyskohta. Tarve tulla kuulluksi ja kuulla eri näkökulmia omaan tilanteeseensa selkeyttää ajatuksia.

Kanavan palveluja ei ole tarjoamassa tulevaisuudessa mikään virallinen taho. Tarve kuitenkin ihmisten auttamiseksi löytämään oma työ- tai koulutuspolkunsaa on tulevaisuudessa ehkäpä vielä suurempi kuin tällä hetkellä. Asiakaspalautekyselyn tulokset osoittavat, että uudella ESR-rahoituskaudella vuosina 2014 - 2020 tulee työttömille tai työttömyysuhan alla oleville ihmisille tarjota ihmislähtöistä palveluohjausta, jonka tarkoitus on ennaltaehkäistä työttömyyden pitkittymistä tai lyhentää koulutuspolun etsintää.

Ennalta ehkäisevä työ on inhimillisempää, taloudellisesti merkittävästi kannattavampaa kuin korjaavat toimenpiteet sekä yksilöä arvostavampaa. Herää kysymys, miksi maassa, jossa on tehty jo vuosikymmeniä työtä hampaiden reikiintymistä vastaan (ennaltaehkäisy), on ollut työttömyyden hoidossa käytössä painopiste paikkauksessa (pitkäaikaistyöttömyyden vähentämisessä)?

## **Tulevaisuuden työelämä ja työttömyyden ennaltaehkäisy**

Työelämän muutos jatkuu kiihtyvällä vauhdilla ja työelämä sirpaloituu yhä vahvemmin. Projekti-luonteiset työt, määräaikaiset työsuhteet ja katkot työhistoriassa tulevat lisääntymään. Tukityöllistämisestä on tullut työmarkkinoiden tapa toimia, joten kun työllistämisen tuki loppuu, niin työtkin loppuvat, kunnes taas seuraava tukikausi voi helpottaa työllistymistä.

Ihmiset tulevat olemaan yhä jatkuvammin työnhaussa ja pitkät, vuosia kestävät työsuhteet tulevat vähenemään. Erittäin tärkeää tässä muutoksessa on huomioida ihmiset, joiden työttömyys perustuu heikkoon työmarkkinatilanteeseen, ja kausivaihteluihin, ei niinkään heikentyneeseen työkykyyn. Kun ihminen, joka tarvitsee vain pientä töllyä oikeaan suuntaan saa tarvitsemansa avun, säästää se yhteiskunnalta valtavia määriä rahaa.

Kun työttömyyden pitkittyminen ennaltaehkäistään tarjoamalla kohdennettuja palveluja jo heti työttömyyden uhatessa tai työttömyyden alkuvaiheessa, säästytään paljon inhimilliseltä tuskalta ja samalla yhteiskunnan varoja säästyy merkittäviä määriä. Tällä hetkellä käytössä olevien massiivisten ja taloudellisesti kalliiden palvelujen sijaan voitaisiin tukea huomattavasti kevyemmällä tukikeinoilla merkittävästi suurempaa joukkoa ihmisiä säilyttämään työkykynsä. Pitkittynyt työttömyys käy aina paljon kalliimmaksi kuin lyhyt työttömyysjakso. Voidaan pohtia, voisiko työttömyyden pitkittymistä ennaltaehkäistä TE-toimistossa tarjoamalla työhönvalmentajan palveluja henkilökohtaisesti asiakkaille? Tai voitaisiinko kokeilla projektityöpaja-tyyppistä palvelua sitä tarvitseville? Tärkeintä kuitenkin on eri toimijoiden joustava yhteistyö, jonka fokuksena on asiakas.

Jos asiaa mietitään kansantaloudellisesta näkökulmasta, voidaan todeta ennakoivaan työhön ja henkilökohtaiseen palveluun sijoitettujen eurojen tuovan moninkertaisen säästöt vähentyneinä sosiaalimenoina, pienentyneinä pitkäaikaistyöttömien tilastoina ja huomattavana yksilöiden hyvinvoinnin parantajina. Tulevaisuudessa työvoimapolitiittiset panostukset tulisi kohdentaa nykyistä voimakkaammin avoimille työmarkkinoille pyrkiviin henkilöihin. Tukitoimiin sijoitettu raha rupeaa nopeasti tuottamaan tulosta verotuloina motivoituneiden ja työkykyisten työntekijöiden muodossa.

## **Asiakaspalautekyselyn merkitys hankkeissa**

Asiakaspalautekyselyssä käytetty lyhyt, napakka lomake oli hyvä keino saada vastauksia, sillä tänä päivänä jokainen suhtautuu melko kriittisesti joka suunnalta tuleviin erilaisiin kyselyihin. Ihmiset harkitsevat tarkkaan mihin antavat aikaansa ja odottavat saavansa jotain hyötyä antamalleen ajalle. Kyselyjen käyttöä tulisi lisätä kaikissa hankkeissa. Hankkeen alkuvaiheessa tulisi selvittää mitä asiakas odottaa palvelulta, mitä toiveita hänellä on ja mitä keinoja hän toivoo käytettävän. Kanavan asiakaspalautekyselyn tuloksia tarkastellaan ja analysoidaan säännöllisesti. Operatiivisella mittauksella varmistetaan oikein suunnatut, laadukkaat palvelut Kanavassa.

Lisäksi välikyselyt muutaman kerran asiakkuuden aikana antaisivat selkeää viestiä millaisina palvelut koetaan ja mikäli tarvetta on, toimintaa saadaan nopeasti muutettua haluttuun suuntaan. Kyselyjen avulla saataisiin selville asiakkaan sitoutumista palvelun tuottajaan, hankkeeseen ja se olisi luonteva osa asiakkuuden hallintaa. Hankkeiden hallinnointiin ja palautejärjestelmiin tulisi kehittää työkalu, jonka avulla niin asiakas-hallinta kuin hankkeen arviointi voitaisiin ylläpitää. Kyseisen työkalun käyttö tulisi myös olla edellytys hankkeissa, jotta samalla kun yksittäisessä hankkeessa saadaan tehtyä sisäistä ja ulkoista arviointia, niin hankkeiden välinen arviointikin tulisi helpommaksi. Tämä myös edesauttaisi hanketoiminnan vaikuttavuuden arviointia ja eri hankkeiden välinen benchmarkingia.

Kyselyn tuloksista selviää hyvin, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti olleet hyvin tyytyväisiä Kanavan palvelujen tasoon. Tuloksien analysoinnissa näkyi selvästi myös joidenkin asiakkaiden kriittisyys. Tämä voi johtua Kanavan palvelujen laadusta tai siihen saattoi vaikuttaa henkilön vastaushetken elämäntilanne. Mietintää herättivät joidenkin asiakkaiden vastaukset, joissa koettiin tiedonsaanti niin harjoittelu- ja valmennuspaikoista, opiskelupaikoista kuin työpaikoistakin täysin riittämättömäksi. Oliko asiakas hakemassa ensisijaisesti työtä vai koulutuspaikkaa? Vai oliko Kanavan antama mielikuva palveluista epärealistinen?

## **Hankkeiden juurruttaminen perustoimintaan**

Suomi on täynnä erilaisia hankkeita ja projekteja, joista kuulee usein hyvinkin arvostettavaa puhetta tyyliin: ”Työllistäähän ne ainakin itsensä”. Hankkeet ovat kuitenkin

osa tätä päivää ja osaltaan juurruttavat suomalaiseen yhteiskuntaan vahvasti Leena Åkerbladin työelämän työn prekarisoitumista. Herää kysymys, onko hankkeille näin laajaa sijaa työelämässämme vai olisiko hankkeissa luotuja toimintamalleja syytä juurruttaa nykyistä merkittävästi enemmän pysyväksi toiminnaksi? On ymmärrettävää, että hanke kestää tietyn ajanjakson. Kuitenkin jos hankkeessa luoduille toimintoille on tilausta ja ne tuottavat tulosta, olisiko syytä miettiä hyväksi havaittujen mallien ja toiminnan jalkauttamista osaksi toimintaa eikä jatkaa niitä uudella hankkeella.

Mikäli hanketoiminnan tuloksia juurrutetaan tulevaisuudessa nykyistä selkeämmin osaksi perustoimintaa, tulee muutoksia tapahtua myös yhteiskunnan rakenteissa. Voidaankin miettiä, mikä taho haluaa viedä asiaa eteenpäin? Selvää lienee se, että rakenteisiin kohdistuvat muutokset vaativat hallitusohjelmaan kirjaamista sekä vahvaa poliittista tahtotilaa. Nykyisin voimassa oleva monen luukun malli on johtanut lyhytnäköiseen, vain omista lähtökohdista pohjautuvaan päätöksentekoon ja asiakaspalveluun. Voitaneen todeta, että maksatusjärjestelmien moninaisuus, monet päätöksenteon tasot ja organisaatiot ovat johtaneet siihen, että kenelläkään ei ole todellista kokonaiskuvaa työttömyyden hoidon kustannuksista. Tämä johtaa helposti pirstaloituneeseen työttömyydenhoidonpolitiikkaan, jonka prosesseissa raha, nopeus, joskus jopa vain näennäiset tulokset johtavat asiakasta luukulta toiselle, tuomatta pitkäkestoisia muutoksia henkilön elämään.

Hanketoiminnan kannalta on hyvin tärkeää saada laadulliset tulokset nykyistä paremmin näkyviksi, sillä vain laadullisten tulosten näkyvyyden avulla saadaan hanketoiminnan tuloksia juurrutettua osaksi perustoimintaa. Hanketoimintaa ohjaavat keskeisesti numeeriset tulokset: kuinka monta asiakasta on tavoitettu, miten monta prosenttia on saatu työllistettyä, montako prosenttia on lähtenyt kouluttautumaan jne. Työllistämishanketta voidaan tehdä numeroiden valossa, mutta sellaisessa toiminnassa unohtuu usein ihminen.

Jos tavoitteena on vain saada mahdollisimman monta ihmistä työllistettyä, ei painoa anneta ihmiselle. Miten siis hetkellinen työllistyminen auttaa ihmistä? Voitaneen sanoa, hetkellisesti. Kuvio toistuu taas nopeasti, ehkäpä toisessa projektissa. Sosiaalipedagoginen periaate, itseapuun auttaminen, on mielestäni välityömarkkinahankkeissa paras tulos, jonka voi saavuttaa. Marttamaisesti sanotaan; älä anna ihmiselle leipää,

vaan opeta hänelle kuinka kasvatat viljan ja leivot leivän. Vain siten saadaan pysyviä muutoksia aikaan.

## Loppusanat

Opinnäytetyön tekeminen oli kohdallani varsin pitkä prosessi, mutta sitäkin opettavaisempi. Haluan kiittää toimeksiantajaani, ohjaavaa opettajaani sekä kaikkia läheisiäni, rinnallakulkijoita ja tukijoitani. Lopulta sitten saapui se itseäni parhaiten motivoiva keino, viime hetki. Työ oli tehtävä loppuun ja todettava että pakko on kohdallani paras motivoija; se toimi tälläkin kertaa.

*”Kun löydät kanavan, jossa sinua kuunnellaan,  
siitä pidä kii -se kyllä kannattaa sua.  
Yhdessä suunnitelmia tehdään ja ajatuksia muunnellaan,  
kysy, vaadi, kyseenalaista - se opastaa myös mua.  
Elämä voi joskus olla rankkaa, hankalaa, ikävää,  
usein ei edes valoa nää.  
Mut yhdessä kun asioita pohtii,  
niin jotain uuttakin ajatella tohtii.  
Ihminen aika ajoin tarttee rinnallakulkijaa,  
ei pelkkää torppausta ja ovien sulkijaa.  
Kun löytyy paikka, josta löytyy kuuntelua ja aikaa,  
saattaa siinä olla tiettyä muutoksen taikaa.  
Ihminen tarvitsee usein vain uutta näkökulmaa,  
muuten elämä voi tuntua olevan turhan julmaa.  
Rohkaistu, yritä nähdä elämää avoimin mielin,  
usko itsees ja menet eteenpäin askelin pienin.”*

*(Lea Sairanen)*

## LÄHTEET

Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.

Avoin Ammattiopisto 2014. WWW-dokumentti. <http://www.avoinammattiopisto.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.2.2014.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2014. Etelä-Savon työt 202 : Tulevaisuuden trendit ja heikot signaalit. WWW-dokumentti. <http://www.doria.fi/handle/10024/94536>. Ei päivitystietoa. Luettu 22.2.2014.

Etelä-Savo ennakoi 2014 a. Ammattibarometri Etelä-Savo III/2013. WWW-dokumentti. [http://www.esavoennakoi.fi/useruploads/files/ammattibarometrit/esavo\\_ammattibarometri-\\_syyskuu\\_2013.pdf](http://www.esavoennakoi.fi/useruploads/files/ammattibarometrit/esavo_ammattibarometri-_syyskuu_2013.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 21.2.2014.

Etelä-Savo ennakoi 2014 b. Ammattibarometri Etelä-Savo I/2014. WWW-dokumentti. [http://www.esavoennakoi.fi/useruploads/files/ammattibarometrit/2014\\_kevat\\_etela\\_savon\\_ammattibarometri.pdf](http://www.esavoennakoi.fi/useruploads/files/ammattibarometrit/2014_kevat_etela_savon_ammattibarometri.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 28.2.2014.

Etelä-Savo ennakoi 2014 c. Ammattibarometri Savonlinnan seutu III/2013. WWW-dokumentti. [http://www.esavoennakoi.fi/useruploads/files/ammattibarometrit/savonlinnan\\_seudun\\_ammattibarometri-\\_syyskuu\\_2013.pdf](http://www.esavoennakoi.fi/useruploads/files/ammattibarometrit/savonlinnan_seudun_ammattibarometri-_syyskuu_2013.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 21.2.2014.

Etelä-Savo ennakoi 2014 d. Ammattibarometri Savonlinnan seutu I/2014. WWW-dokumentti. [http://www.esavoennakoi.fi/useruploads/files/ammattibarometrit/2014\\_kevat\\_savonlinnan\\_seudun\\_ammattibarometri.pdf](http://www.esavoennakoi.fi/useruploads/files/ammattibarometrit/2014_kevat_savonlinnan_seudun_ammattibarometri.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 28.2.2014.

Etelä-Savon maakuntaliitto 2014. Etelä-Savo -ohjelma Maakuntaohjelma 2014-2017 luonnos. WWW-dokumentti. <http://www.esavo.fi/resources/public//Maakuntaliitto/Maakuntaohjelma/Maakuntaohjelma>. Päivitetty 21.4.2014. Luettu 8.3.2014.

Finlex 2013. Työttömyysturvalaki. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.2.2014.

Grönroos, Christian 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Heikkilä, Tarja. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heikkinen, Hannu L. T. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T., Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Vantaa: Dark Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Holopainen, Martti & Pulkkinen, Pekka 2006. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

- Järvelin, Kimmo, Kvist, Hans-Henry, Kähäri, Perttu & Räikkönen, Jukka 1992. Palvelu-työryhmän laadun kehittäminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014. Opinnäytetyöpakki, tukimateriaali. WWW-dokumentti. <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Toimintatutkimus>. Ei päivitystietoa. Luettu 22.2.2014.
- Kananen, Jorma 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja 101. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print.
- Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja 134. Tampere: Tampereen Yliopistopaino oy – Juvenes Print.
- KANAVA – työvoimaa avoimille työmarkkinoille 2010. Projektikoodi S11537. Diaarinumero ESAELY/1942/05.02.07/2010.
- Kautiainen, Hanna & Kokkonen, Anna 2014. Etelä-Savon työt 2025. Tulevaisuuden trendit ja heikot signaalit. Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Raportteja 15. [www.ely-keskus.fi/julkaisut](http://www.ely-keskus.fi/julkaisut). [www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus).
- Kela 2014. Työttömyyden perusturvan menot suuremmat kuin 1990-luvun lamavuosi-na. WWW-dokumentti. <http://www.kela.fi/> Päivitetty 27.2.2014. Luettu 28.2.2014.
- Kelan raportit 2014 a. Työmarkkinatukiseuranta: Kunnan osarahoittama työmarkkinatuki. WWW-dokumentti. <http://raportit.kela.fi/linkki/91790892>. Luotu 23.2.2014. Luettu 23.2.2014.
- Kelan raportit 2014 b. Työmarkkinatukiseuranta: Kunnan osarahoittama työmarkkinatuki. WWW-dokumentti. <http://raportit.kela.fi/linkki/56404094>. Luotu 23.2.2014. Luettu 23.2.2014.
- Lahtinen, J. 1999. Markkinoinnin toimintaympäristö ja päätösmuuttajat. Kalvopohja-sarja. Tampereen yliopisto. PDF-dokumentti. <http://www.uta.fi/yyjula/pdf/markp030.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.12.2004.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.2.2014.
- Lehto, Marika 2014. Etelä-Savossa eniten työttömiä kahdeksaan vuoteen. Itä-Savo.WWW-dokumentti. <http://www.ita-savo.fi/uutiset>. Päivitetty 21.1.2014. Luettu 23.2.2014.
- Menetelmäopetuksen tietovaranto 2010. Kyselyaineiston dokumentointi ja raportointi. WWW-dokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/raportointi/raportointi.html>. Päivitetty 27.8.2010. Luettu 28.2.2014.
- Metsämuuronen, Jari 2002. Tilastollisen kuvauksen perusteet. Metodologia-sarja 2. Sri Lanka: International Methelp Ky.
- Murphy, Peter 1999. Service performance measurement using simple techniques really works. Journal of marketing practice: Applied Marketing Science, 5.



- Mäntyneva, Mikko 2001. Asiakkuuden hallinta. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- NASEVA – Nuorten ammattilaisten valmennushanke 2014. WWW-dokumentti. <http://www.naseva.info/index.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.2.2014.
- Nuorten TENHO 2014. Työllisyyden, ennakkoinnin, nuorten, hankintojen ja osaamisen kehittäminen Etelä-Savossa TENHO-hanke. WWW-dokumentti. <http://www.ely-keskus.fi/web/ely/ely-etela-savo-tenho-hanke>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.2.2014.
- Nuorten yrittäjäyystalo Innostin 2014. WWW-dokumentti. <http://www.innostin.fi/index.php>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.2.2014.
- Opin Ovi Etelä-Savo 2014. WWW-dokumentti. <http://www.opinovi.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.2.2014.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. 1989. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, American Marketing Association, Fall.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Painopörssi Oy.
- POINTTI – Maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa-hanke 2014. WWW-dokumentti. <http://pointti.eu/fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.2.2014.
- Raivio, Helka 2014. Työelämäosallisuus palkkatyönä; vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien oikeus työhön ja sen edistämiseen. Seminaari Savonlinnassa 4.3.2014.
- Savonlinnan kaupunki 2014 a. Kanava-hanke. WWW-dokumentti. <http://www.savonlinna.fi/savonlinna-tietoa/kehittamishankkeet/kanava-projekti>. Ei päivitystietoja. Luettu 16.2.2014.
- Savonlinnan kaupunki 2014 b. Kuntakokeilu-hanke. WWW-dokumentti. <http://www.savonlinna.fi/savonlinna-tietoa/kehittamishankkeet/kuntakokeilu>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.1.2014.
- Savonlinnan kaupunki 2014 c. Paalupaikalta työelämään. WWW-dokumentti. [http://www.savonlinna.fi/savonlinna-tietoa/kehittamishankkeet/kuntakokeilu/paalupaikalta\\_tyoelamaan\\_-\\_projekti](http://www.savonlinna.fi/savonlinna-tietoa/kehittamishankkeet/kuntakokeilu/paalupaikalta_tyoelamaan_-_projekti). Ei päivitystietoa. Luettu 25.1.2014.
- SOTKANet 2014 a. Työttömät, %-työvoimasta. WWW-dokumentti. <http://uusi.sotkanet.fi/viiva/gP2/101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,111,112,113/7/3A/0/181/>. Luotu 22.2.2014. Luettu 22.2.2014.
- SOTKANet 2014 b. WWW-dokumentti. Nuorisotyöttömät, % 18-24-vuotiaasta työvoimasta. <http://uusi.sotkanet.fi/histogrammi/hP2/101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,111,112,113/3/3A/0/189/>. Luotu 22.2.2014. Luettu 22.2.2014.

Suvanto, Eeva-Kaisa 2008. Melba-arviointi- ja dokumentointimenetelmän käyttäjien välinen yksimielisyys. Jyväskylän Yliopisto. Liikunta- ja terveystieteiden tiedekunta. Terveystieteiden laitos pro gradu-tutkimus. PDF-dokumentti. [https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/19476/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-200901211031.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/19476/URN_NBN_fi_jyu-200901211031.pdf?sequence=1). Ei päivitystietoa. Luettu 3.3.2014.

Tilastokeskus 2014 a. Joulukuun työttömyysaste 7,9 prosenttia. WWW-dokumentti. <http://www.tilastokeskus.fi/> Päivitetty 21.1.2014. Luettu 22.2.2014.

Tilastokeskus 2014 b. Virsta. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. WWW-dokumentti. <http://tilastokeskus.fi/virsta/teruu/01/07/>. Ei päivitystietoa. Luettu 22.2.2014.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. Työllisyyden kuntakokeilu. Infokirje 2. PDF-dokumentti. <http://www.tem.fi>. Päivitetty 18.12.2012. Luettu 25.1.2014.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013 a. Rakennerahastot. ESR-ohjelma. WWW-dokumentti. [http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/fi/02\\_eu\\_rr\\_ohjelmat](http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/fi/02_eu_rr_ohjelmat). Ei päivitystietoa. Luettu 25.1.2014.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013 b. Kuntakokeilu. WWW-dokumentti. <http://www.tem.fi/kuntakokeilu>. Päivitetty 11.11.2013. Luettu 25.1.2014.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Tiedote työ. WWW-dokumentti. <http://www.tem.fi/>. Päivitetty 23.2.2014. Luettu 23.2.2014.

Valli, Raine 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Ylikoski, Tuire, Järvinen Raija & Rosti, Pirre 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Åkerblad, Leena 2014. Epävarmuuden tuolla puolen Muuttuvat työmarkkinat ja prekaari toimijuus. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

## Ohoi! Kaipaanko uusia tuulia urallesi?

Kanava-työvoimaa avoimille työmarkkinoille projekti tarjoaa ilmaista ohjausta ja tukea työ- tai koulutuspaikan löytymiseksi yli 20-vuotiaille työttömille ja työttömyysuhan alla oleville Savonlinnassa, Enonkoskella, Heinävedellä, Rantasalmella sekä Sulkavalla.

Kanavan ammattitaitoinen tiimi auttaa sinua kartoittamaan urapolkusi vaihtoehtoja ja toteuttamaan suunnitelmiasi. Laajat verkostomme takaavat, ettei yksikään kivi tai kanto jää kääntämättä sopivaa työ- tai koulutuspaikkaa etsittäessä. Tarvittaessa henkilökohtainen työvalmentaja on tukenasi uuden uran alkumetreillä.

*Kanava-projekti on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama hanke, jonka tavoitteena on ohjata työttömiä yli 20-vuotiaita avoimille työmarkkinoille tehostetun palveluohjauksen avulla, estää työttömyyden pitkittymistä ja edistää työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Projektin toteutuksesta vastaa Savonlinnan kaupunki.*

Kanava auttaa sinua...

- ...kartoittamaan omia vahvuuksiasi ja osaamistasi.
- ...etsimään potentiaalisia työ- ja/tai koulutuspaikkoja.
- ...luomaan kontakteja mahdollisiin työnantajiin.
- ...laatimaan toimivan CV:n ja/tai työhakemuksen.
- ...valmistautumaan työhaastatteluun.
- ...markkinoimaan omaa osaamistasi.
- ...tutustumaan työpaikkojen pelisääntöihin ja perehtymään uusiin työtehtäviin.

**Yrittäjä!** Kanava auttaa myös sinua sopivan työntekijän löytämiseksi osaajistaltamme avulla.

Kanavalaiset tavoitat osoitteessa [www.savonlinna.fi/kanava](http://www.savonlinna.fi/kanava) sijaitsevien nettisivujen (myös yhteydenottolomake) kautta ja puhelimitse tai sähköpostilla:

Risto Jäntti, palveluohjaaja p. 044-  
p.044 417 4098, risto.jantti@savonlinna.fi

Päivi Mehtonen, palveluohjaaja  
p. 044 417 4095, paivi.mehtonen@savonlinna.fi

Saila Vienola, palveluohjaaja  
p.044 417 4099, saila.vienola@savonlinna.fi

Jukka-Pekka Mehtonen, työvalmentaja  
p. 044 733 7060, jukka.mehtonen@savontaitajat.fi

Virpi Leskinen, projektipäällikkö  
p.044 417 4097, virpi.leskinen@savonlinna.fi

Lea Sairanen, palveluohjaaja/kehittäminen  
p. 044 417 4094, lea.sairanen@savonlinna.fi

Tarja Kaijansinkko, työvalmentaja  
p.044 727 7123, tarja.k@savontaitajat.fi





# Painaako työttömyys KAIPAATKO UUSIA TUULIA URALLES?

Tule kuulemaan, miten olympiapronssimitalisti  
**Antti Ruuskanen** keihästi vastoinikäymiset,  
paineet ja turhautumiset!




**Kanava ja ESLi:n Kyläsportti järjestävät  
TSEMPPIPÄIVÄN TANHUVAARASSA  
6.6.2013 klo 12:00-16:45.**

Ohjelmassa mm. Antin keihäskoulu, Antin mieltelmiä motivaation merkityksestä tavoitteiden saavuttamiseksi ja keinolista selviytyä vaikeissa tilanteissa ja työttömyydestä. Voit mittaauttaa kehon-koostumukseksi ja puristusvoimaksi ja pääset body & mind -tunnille. Putaalletaan samalla uutta tuulta työnhakusi purjeisiin!

Kuuletus Savonlinnan keskustasta, Punkkarajulta, Kerimäeltä, Sulkavalla, Rantasalmelta, Enonkoskelta ja Heinäveneltä.

Ilmoittaudu 4.6. mennessä, työsiin tarvitseja jo 29.5.  
kanava@savonlinna.fi. p. 044 417 4094/ Lea.  
Lisää tietoa: [www.savonlinna.fi/kanava](http://www.savonlinna.fi/kanava)

## Kanavat auksi!

**Kanavan Varrelta tammikuussa 2014**

Hei!

Kanava –työvoimaa avoimille työmarkkinoille hankkeen ydintehtävänä on nimensä mukaisesti edistää ihmisten työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Työllistyminen tapahtuu joko suoraan, opintojen kautta tai käyttäen kolmannen sektorin pajatyötä ponnahduslautana. Tarttumalla mahdollisimman nopeasti kiinni työttömän tilanteeseen estetään tehokkaimmin myös työttömyyden pitkittyminen, eikä työttömän tarvitse odottaa päästökseen palveluohjaukseemme, vaan voimme aloittaa uuden työpolun etsimisen jo vaikkapa irtisanomisuhan ollessa päällä. Ohjaamalla ihmisiä aloille, joilla tarvitaan jatkossakin työvoimaa turvataan tulevaisuuden työvoimatarve ja motivoidaan kuntalaisia kiinnittymään alueelle, vaikka juuri nyt työttömyystilanne on heikko.

Kanava auttaa työttömiä ja työttömyysuhan alaisia selviytymään taantuman yli tarjoamalla yksilöllistä ratkaisukeskeistä ohjausta, parantamalla omatoimisen työnhaun valmiuksia, ohjaamalla erilaisiin aktivointitoimenpiteisiin ja koulutukseen sekä etsimällä asiakkaille töitä laajan verkoston ja työnhakukanavien avulla. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa uudelleen koulutukseen tai täydentämään olemassa olevaa koulutusta ja parannetaan näin heidän työmarkkina-asemaansa.

Vuosi 2014 alkoi Kanavassa railakkaasti. Saimme Etelä-Savon ELY-keskukselta päätöksen, jonka mukaisesti jatkamme toimintaamme vuoden 2014 loppuun asti. Samalla nuorennamme asiakasprofiilia, kun palveluohjaukseen pääsee jo yli 20-vuotias nuori aikuinen. Jatkamme tietenkin myös pidemmän työuran tehneiden kanssa, jos työttömyys on kohdannut. Uusista tulista ja menneiden vuosien tuloksista ja

Kanavan vaikuttavuudesta kerromme uutisia lisää tässä vuoden ensimmäisessä **Kanavan Varrelta** sidosryhmätiedotteessa.



Työllisyysterveisin,

Virpi Leskinen, projektipäällikkö

**Kanavan asiakkaaksi monesta syystä**

Suoraan avoimille työmarkkinoille suuntaavista usealla on määräaikainen työsuhde päätymässä tai päättynyt ja asiakas haluaa pysyvämpää työtä tai henkilö on irtisanottu ja hän haluaa apua uuden työn tai koulutuspaikan etsinnässä, kun omatoiminen työnhaku ei ole onnistunut tai jokin asia on esteenä omatoimiselle työnhauille. Nämä esteet voivat olla tiedollisia ("mitä paikkaa voisin hakea?"), teknisiä ("en osaa tehdä työnhakuasiakirjoja") tai henkisiä ("ei minua enää kukaan huoli").

Työpaikan/ alan/ paikan vaihtajat ovat usein kaupunkiin ja kuntiin muuttavat ja heidän perheenjäsenensä, jotka eivät tunne alueen työnantajia eivätkä tiedä, kuinka löytää oman alansa työnantajat.





*Työmarkkinoille palaavat* etsivät tukea ja apua työ- ja koulutuskuvioihin asevelvollisuuden, siviilipalveluksen, perhevapaan tai ammatillisen kuntoutuksen jälkeen.

*Välityömarkkinoilta avoimille työmarkkinoille suuntaavien* kanssa toteutetaan polun jatkuminen avoimille työmarkkinoille yhteistyössä pajan työnjohdon kanssa. Myös näyttötutkinnon jälkeen työelämään kiinnipääsemiseen tarvitaan Kanavan palveluita.

*Koulutuksen kautta avoimille työmarkkinoille suuntaavat* ovat mm. ammatillisesta aikuiskoulutuksesta työhön palaavia henkilöitä tai vastavalmistuneita nuoria aikuisia, joilla on vaikeuksia löytää ensimmäinen oman alan työpaikka.

*Työnantajapalveluna* annamme yrittäjille käyttöön **osaajalistan**, jossa on parasta aikaa n. 80 eri alan ammattiosaajan tiedot. Rekrytointitarpeessa kannattaa ottaa Kanavaan yhteyttä, sopivia ammatillaisia täsmä tarpeeseen löytyy suurella todennäköisyydellä asiakkaistamme. Lisäksi autamme sopimusasioissa vaikkapa oppisopimuksen, työkokeilun, palkkatuen tai muun avun saamiseksi. Työnantaja saa tarvittaessa kauttamme työvalmentajan työpaikalle työllistetyn alkutaipaleen perehdyttämisen avuksi.

#### Kanava jatkaa vuoden 2014 loppuun

Kanava sai Etelä-Savon ELY-keskukselta jatkorahoituksen aina vuoden 2014 loppuun. Näin voimme tarjota täysipainoisesti palveluitamme työttömille asiakkaille Savonlinnassa, Enonkoskella, Heinävedellä, Rantasalmella ja Sulkavalla tapahtumakalenterin mukaisesti; päivittäin Savonlinnassa ja vähintään kerran kuukaudessa Kerimäen ja Punkaharjun kaupunginosissa ja ympäristökunnissa.

Kanavan projektipäällikkönä toimii Virpi Leskinen ja palveluohjaajia ovat Risto Jäntti, Päivi Mehtonen, Lea Sairanen, Salla Vienola sekä työvalmentaja Tarja Kaijansinkko. Uutena työvalmentajana Kanavassa aloitti syksyllä 2013 Jukka-Pekka Mehtonen (kuvassa).



#### Tuloksista

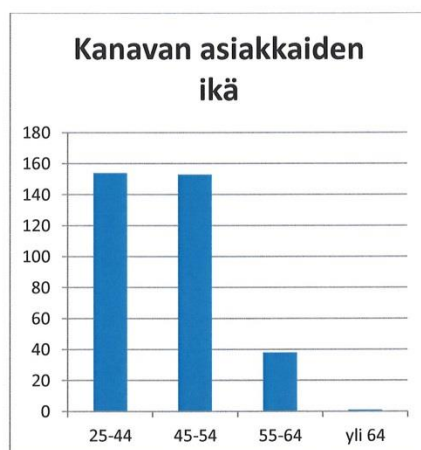
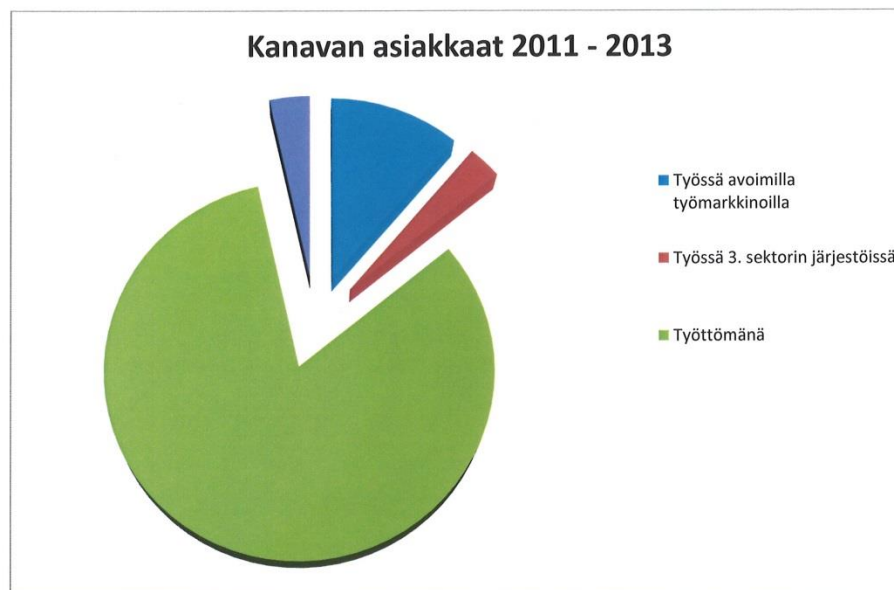
Kanava –työvoimaa avoimille työmarkkinoille hankkeessa on ollut vuoden 2013 loppuun n. 350 asiakasta, joista valtaosa oli työttömiä alueen asukkaita. Suurin osa asiakkaista on 35-50-vuotiaita toisen asteen koulutuksen käyneitä henkilöitä. Projektin päättäneistä n. 250 henkilöstä reilu 200 on työelämässä ja lähes 40 koulutuspolulla. Hankkeen asiakkaista 7 on aloittanut yritystoiminnan.

Vaikuttavuuslukuina tämä merkitsee sitä, että Kanavan työllisyysvaikutus on 63 % ja koulutusvaikutus 12 % koko hankeaikana.



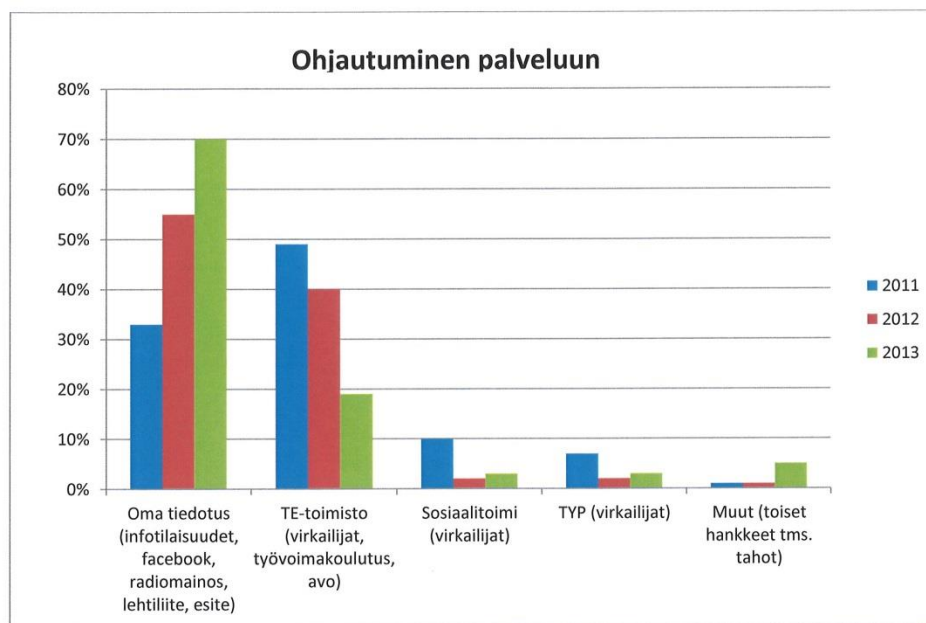
Kanava-projektin sidosryhmätiedote  
tammikuu 2014

3



Kanava-projektin sidosryhmätiedote  
tammikuu 2014

4



### Kanavan asiakkaat ja työllistyminen kunnittain v. 2011 - 2013

	Asiakkaat	Työllistyneet
Savonlinna	226	121
Savonlinna/Kerimäki	31	17
Savonlinna/Punkaharju	16	15
Enonkoski	16	9
Sulkava	23	10
Rantasalmi	24	18
Heinävesi	10	6

Lisäksi opiskelemaan ja koulutukseen päässeitä Kanavan asiakkaita on lähes 40 henkilöä.

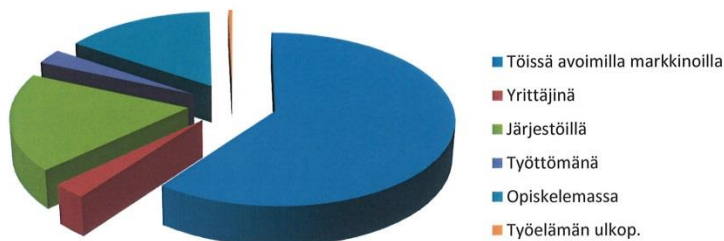




Kanava-projektin sidosryhmätiedote  
tammikuu 2014

5

### Työllisyys- ja kouluttautumisvaikutus



### Kanavan vaikuttavuus v. 2011 – 2013

#### Työllisyysvaikuttavuus

= Vaikuttavuus aloittaneet-keskeyttäneet suhteessa työllistyneisiin (oma tavoite 50%)

2/2011	37 %
1/2012	54 %
2/2012	65 %
1/2013	64 %
2/2013	95 %
<b>Koko aika</b>	<b>63 %</b>

#### Kouluttautumisvaikutus

= Vaikuttavuus aloittaneet-keskeyttäneet suhteessa kouluttautuihin (oma tavoite 10%)

2/2011	7 %
1/2012	13 %
2/2012	14 %
1/2013	5 %
2/2013	20 %
<b>Koko aika</b>	<b>12 %</b>



**Arviointeja**

Kanava-projektissa toteutettiin toukokuusta 2013 eteenpäin asiakaspalautekysely. Kysely lähetettiin jokaiselle Kanavan entiselle asiakkaalle, joiden asiakkuus on päättynyt 1.1.2012 jälkeen. Saaduista vastauksista selvisi, että suurin osa asiakkaistamme on ollut ohjaustoimintaan erittäin tyytyväisiä ja palvelut ovat vastanneet odotuksia. Kyselyssä tuli esiin tulleita kehittämiskohteita on analysoitu, ja palvelua kohdistettu ja tiivistetty vastaamaan palautetta. Kysely jatkuu edelleen.

Etelä-Savon ELY-keskus järjestää välityömarkkina-hankkeille yhteisen ulkoisen arvioinnin, johon Kanava osallistuu kevään 2014 aikana. Ulkoisen arvioinnin tarkoituksena on selvittää Kanavan toiminta-suunnitelman toteutumisen vastaavuutta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin, toimenpiteiden vaikuttavuutta suhteessa asiakkaiden tarpeisiin, hankkeen toimeenpanon ja hallinnoinnin tuloksellisuus ja laatu sekä arvioida toteutusta suhteessa tulevaan ohjelmakauteen.

**DuunariX –nuoret mukaan!**

Kanava –työvoimaa avoimille työmarkkinoille hanke aloitti vuoden 2014 alusta myös nuorten yli 20-vuotiaiden ohjauksen. Näin Kanava vastaa omalta osaltaan myös hallitusohjelman mukaisen nuorisotakuun haasteeseen. Nuorten ohjauksen aloittamista silotti tiivis yhteistyö Nuorten Tenho-hankkeen kanssa. Nuorten Tenho päätti asiakastyön Savonlinnassa vuoden 2013 lopussa. Samalla pääsemme jatkamaan jo edellisvuonna yhteistyössä koko ESR-hankeryppään kanssa aloitettua konseptia, jossa nuoret ovat itse toteuttamassa omaa työllistymistään. Keväällä 2013 toteutettiin DuuniAvain kampanja nuorten yrittäjäyystalo Innostimen kanssa. Nyt pääsemme vielä tiiviimmin yhteistyöhön Osuuskunta Innostimen nuorten toteuttaessa kampanjaa, jossa DuunariX nuoret kertovat yrityksille mahdollisuuksista palkata nuori töihin, ja tekevät mm. kaupungin sivuille tietopaketin aiheesta. Lisäksi DuunariX kampanjassa toteutetaan nettipohjainen malli kuvaamaan Savonlinnan ja seutukunnan nuorten elämänpolkua haasteineen ja tietoa siitä, mihin eri elämäntilanteissa voi kääntyä tuen ja avun pariin. ”Ketään ei jätetä, kukaan ei putoa” onkin loistava tavoite työssämme nuorten hyväksi!

**Yritysyhteistyö**

Kanava käy kertomassa palveluistaan yrityksissä, ja asiakastarpeen mukaan kartoitetaan mahdollisuuksia asiakkaan työllistymiseksi. Lähes 150 eri organisaatiota on palkannut Kanavan osaajalistalla olleen henkilön, osa useammankin. Kanavan palveluohjaajat ovat käyneet edelleen tapaamassa vaikeassa



irtisanomis- tai yt-tilanteessa työttömyysuhan alaisia työntekijöitä, joille voidaan Kanavan kautta avata uusia uramahdollisuuksia muualla tai koulutuspolkua uudelle alalle kokonaan.

#### Tavoitteet loppukaudelle

Määrälliset tavoitteet

Kokonaisasiakasmäärä 470 henkilöä

Vaikuttavuustavoitteet: asiakkaista 50 % työllistyy, 10 % koulutukseen.

Laadulliset tavoitteet

\*ulkoinen arviointi -> onnistunut keskeisten tavoitteiden saavuttaminen, yhteistoiminta sidosryhmiin, jalkautettuja tuloksia ja kehittämisesityksiä jatkoon.

\*asiakaspalaute: kokonaisarvosana palvelusta >8, palautteen mukaista kehittämistä palveluihin.

#### Kanava-työvoimaa avoimille työmarkkinoille pähkinäkuoressa

Kanava-projekti on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama hanke, jossa tavoitteena on ohjata työttömiä yli 20-vuotiaita tehostetun palveluohjauksen avulla avoimille työmarkkinoille, estää työttömyyden pitkittyminen sekä edistää työllistymistä työmarkkinoille.

Projektissa luodaan asiakaslähtöinen työllisyystoiminnan malli, joka mahdollistaa työttömän siirtymisen avoimille työmarkkinoille mahdollisimman nopeasti, laadukkaasti ja tehokkaasti yksilöllisen motivoivan ohjauksen, kohdennetun työnetsinnän ja työvalmennuksen sekä vuorovaikutteisen yhteistoimintaverkoston avulla.

Projektin hallinnoinnista ja toteutuksesta vastaa Savonlinnan kaupunki ja projekti toimii Savonlinnassa, Enonkoskella, Heinävedellä, Rantasalmella ja Sulkavalla.



Hyvä Kanavan entinen asiakas!

Vieläkö muistat miten hyvin onnistuimme palvelemaan Sinua ollessasi Kanavan asiakkaana? Anna palautetta ja auta meitä kehittämään toimintaamme.

Kyselyyn pääset linkistä

<https://fbhost.bms.fi/asiakkaat/savonlinna/index.asp?k=cmlpvtgijvwyctfdjur>

Kyselyyn vastaaminen vie korkeintaan 5 min aikaa. Vastaathan kahden viikon kuluessa.

Kiitos mielipiteestäsi ja ajastasi!

Kanava-projekti/Savonlinnan kaupunki

ESR-rahoitteinen Savonlinnan kaupungin hallinnoima hanke



### **Kanava asiakaspalaute**

Kanavan asiakaspalautekysely tehdään Kanavassa mukana olleille asiakkaille.

Kanava on ESR-hanke, joka tarjoaa ilmaista ohjausta ja tukea työ- ja koulutuspaikan löytymiseksi yli 25-vuotiaille työttömille ja työttömyysuhan alla oleville Savonlinnassa, Enonkoskella, Heinävedellä, Rantasalmella sekä Sulkavalla.

Kaikki annetut vastaukset käsitellään luottamuksella ja anonyymisti.

### **Taustatiedot**

#### **Ikä**

- ☐ 25-30v.
- ☐ 31-40 v.
- ☐ 41-50 v.
- ☐ 51-60 v.
- ☐ yli 60 v.

#### **Sukupuoli**

- ☐ Nainen
- ☐ Mies

#### **Koulutus**

- ☐ Perusaste
- ☐ Keskiaste
- ☐ Alempi korkeakouluaste (esim. alempi amk)
- ☐ Ylempi korkeakouluaste (esim. yliopisto)
- ☐ Muu, mikä

#### **Miten kauan olet ollut Kanavassa mukana?**

- ☐ 0-3 kk
- ☐ 3-6 kk
- ☐ yli 6 kk
- ☐ yli vuoden

**Kotikunta tai kaupunginosa**

- ☐ Enonkoski
- ☐ Heinävesi
- ☐ Kerimäki
- ☐ Punkaharju
- ☐ Rantasalmi
- ☐ Savonlinna
- ☐ Sulkava

**Tiedotus Kanavassa**

**Mistä sait tietoa ensimmäisen kerran Kanavasta? Voit valita useampia vaihtoehtoja.**

- ☐ Kanavat Auki Facebook-sivut
- ☐ Lehti
- ☐ Radio
- ☐ [www.savonlinna.fi/kanava](http://www.savonlinna.fi/kanava) nettisivut
- ☐ TE-toimisto
- ☐ Kanavan esite
- ☐ Työnhakuvalmennus
- ☐ Avoimet ovet
- ☐ Kaveri kertoi
- ☐ Muu, mikä



**Mihin sait apua Kanavassa?**

**Mihin sait apua Kanavassa? Voit valita useampia vaihtoehtoja.**

- ☐ Kartoittamaan omia vahvuuksiasi ja osaamistasi
- ☐ Etsimään potentiaalisia työ- ja/tai koulutuspaikkoja
- ☐ Luomaan kontakteja mahdollisiin työnantajiin
- ☐ Laatimaan toimivan CV:n ja/tai työhakemuksen
- ☐ Valmistautumaan työhaastatteluun
- ☐ Markkinoimaan omaa osaamistasi
- ☐ Työvalmentajanpalveluissa
- ☐ Muu, mikä

**Arvioi ohjaustoiminnan toimivuutta**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ohjaustoiminta oli onnistunutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden tavoitettavuus ja yhteydenpito oli helppoa. (sähköposti, tekstiviesti, puhelin)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijällä oli riittävästi aikaa asioitteni käsittelyyn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi tietoa harjoittelu- ja valmennuspaikoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi tietoa opiskelupaikoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi tietoa työpaikkojen hakuun liittyvissä asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

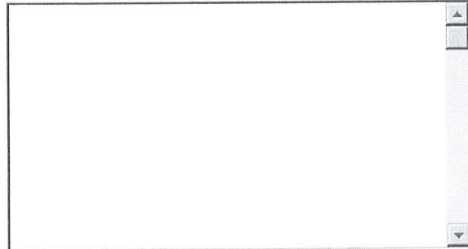
**Kanavan palvelut**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kanavan palvelut vastasivat odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

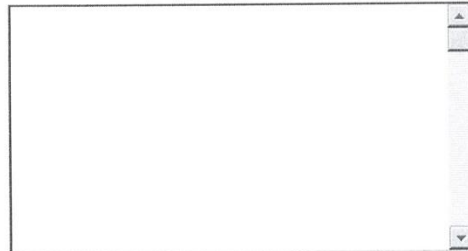
**Yleisarvosana Kanavan palveluista**

	4	5	6	7	8	9	10
Yleisarvosana Kanavan palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Mitä hyviä puolia löysit Kanavan tarjoamista palveluista?**

A large, empty rectangular text box with a thin black border. On the right side, there is a vertical scrollbar with a small upward-pointing arrow at the top and a downward-pointing arrow at the bottom.

**Mitä palveluita olisit kaivannut Kanavaan lisää?**

A large, empty rectangular text box with a thin black border. On the right side, there is a vertical scrollbar with a small upward-pointing arrow at the top and a downward-pointing arrow at the bottom.

**Kiitos ajastasi. Kaikki annetut vastaukset käsitellään luottamuksella ja anonyymisti. Hyvää jatkoa edelleenkin työ- ja koulutuspölylläsi.**



## BMS Feedback

## BMS Feedback

Siirry lomakekohtaiseen analysointiin | Poistu analysoinnista | Alkuun | ?

1 2

Seuraava sivu

Lomake: Kanava asiakaspalaute

## Taustatiedot

## Ikä

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
25-30v.	8,7%	6	<div></div>
31-40 v.	20,3%	14	<div></div>
41-50 v.	39,1%	27	<div></div>
51-60 v.	30,4%	21	<div></div>
yli 60 v.	1,4%	1	<div></div>

Vastauksia yhteensä: 69

## Sukupuoli

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
Nainen	65,7%	46	<div></div>
Mies	34,3%	24	<div></div>

Vastauksia yhteensä: 70

## Koulutus

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
Perusaste	15,9%	11	<div></div>
Keskiaste	43,5%	30	<div></div>
Alempi korkeakouluaste (esim. alempi amk)	29,0%	20	<div></div>
Ylempi korkeakouluaste (esim. yliopisto)	10,1%	7	<div></div>
Muu, mikä	1,4%	1	<div></div>

Vastauksia yhteensä: 69

Vapaat vastaukset:  
"amk"

## Miten kauan olet ollut Kanavassa mukana?

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
0-3 kk	29,0%	20	<div></div>
3-6 kk	26,1%	18	<div></div>
yli 6 kk	26,1%	18	<div></div>
yli vuoden	18,8%	13	<div></div>

Vastauksia yhteensä: 69

## BMS Feedback

**Kotikunta tai kaupunginosa**

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
Enonkoski	0,0%	0	
Heinävesi	4,3%	3	
Kerimäki	8,6%	6	
Punkaharju	5,7%	4	
Rantasalmi	8,6%	6	
Savonlinna	65,7%	46	
Sulkava	7,1%	5	

Vastauksia yhteensä: 70

**Tiedotus Kanavassa****Mistä sait tietoa ensimmäisen kerran Kanavasta? Voit valita useampia vaihtoehtoja.**

Tyyppi: monivalinta

Vaihtoehto	%	kpl	
Kanavat Auki Facebook-sivut	0,0%	0	
Lehti	28,2%	20	
Radio	1,4%	1	
www.savonlinna.fi/kanava nettisivut	2,8%	2	
TE-toimisto	46,5%	33	
Kanavan esite	9,9%	7	
Työnhakuvalmennus	9,9%	7	
Avoimet ovet	2,8%	2	
Kaveri kertoi	15,5%	11	
Muu, mikä	8,5%	6	

Vastauksia yhteensä: 71

Vapaat vastaukset:

"kruunupuiston työkykyvalmennus" "koulutuksessa" "ystävältäni" "Tapahtuma työttömille" "Rantasalmella sosiaalityötoimistosta haklessani toimeentulotukea ollessani työttömänä" "Työttömien tilaisuus"

**Mihin sait apua Kanavassa?****Mihin sait apua Kanavassa? Voit valita useampia vaihtoehtoja.**

Tyyppi: monivalinta

Vaihtoehto	%	kpl	
Kartoittamaan omia vahvuuksiasi ja osaamistasi	36,6%	26	
Etsimään potentiaalisia työ- ja/tai koulutuspaikkoja	47,9%	34	
Luomaan kontakteja mahdollisiin työnantajiin	19,7%	14	
Laatimaan toimivan CV:n ja/tai työhakemuksen	31,0%	22	
Valmistautumaan työhaastatteluun	8,5%	6	
Markkinoimaan omaa osaamistasi	15,5%	11	
Työvalmentajanpalveluissa	9,9%	7	
Muu, mikä	14,1%	10	

Vastauksia yhteensä: 71

**LIITE 6(3).**  
**Asiakaspalautekyselyn tulokset**

BMS Feedback

Vapaat vastaukset:

"en mitään, kun työllistyiin muuten" "Ei mitään apua" "Heitettiin huulta!" "ei mikään" "enpä juuri mihinkään" "ei mikään" "Käytin Kanavan puhelinta opiskelupaikkoihin soittamiseen." "En kokenut saavani minkäänlaista apua." "Yrittäjyys, starttiraha, markkinointi"

©2014 Ebsolut Oy

KIRJAUDU ULOS

## BMS Feedback

## BMS Feedback

Siirry lomakekohtaiseen analysointiin | Poistu analysoinnista | Alkuun | ?

Edellinen sivu

1 2

Lomake: Kanava asiakaspalaute

## Arvioi ohjaustoiminnan toimivuutta

Tyyppi: vaihtoehtoryhmä

## \*Ohjaustoiminta oli onnistunutta

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
Täysin samaa mieltä	47,8%	32	<div><div></div></div>
Jokseenkin samaa mieltä	29,9%	20	<div><div></div></div>
Jokseenkin eri mieltä	14,9%	10	<div><div></div></div>
Täysin eri mieltä	7,5%	5	<div><div></div></div>

Vastauksia yhteensä: 67

## \*Työntekijöiden tavoitettavuus ja yhteydenpito oli helppoa. (sähköposti, tekstiviesti, puhelin)

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
Täysin samaa mieltä	62,7%	42	<div><div></div></div>
Jokseenkin samaa mieltä	26,9%	18	<div><div></div></div>
Jokseenkin eri mieltä	9,0%	6	<div><div></div></div>
Täysin eri mieltä	1,5%	1	<div><div></div></div>

Vastauksia yhteensä: 67

## \*Työntekijällä oli riittävästi aikaa asioitteni käsittelyyn

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
Täysin samaa mieltä	58,2%	39	<div><div></div></div>
Jokseenkin samaa mieltä	26,9%	18	<div><div></div></div>
Jokseenkin eri mieltä	9,0%	6	<div><div></div></div>
Täysin eri mieltä	6,0%	4	<div><div></div></div>

Vastauksia yhteensä: 67

## \*Sain riittävästi tietoa harjoittelu- ja valmennuspaikoista

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
Täysin samaa mieltä	34,4%	21	<div><div></div></div>
Jokseenkin samaa mieltä	41,0%	25	<div><div></div></div>
Jokseenkin eri mieltä	8,2%	5	<div><div></div></div>
Täysin eri mieltä	16,4%	10	<div><div></div></div>

Vastauksia yhteensä: 61

## \*Sain riittävästi tietoa opiskelupaikoista

Tyyppi: vaihtoehto

Vaihtoehto	%	kpl	
Täysin samaa mieltä	29,0%	18	<div><div></div></div>
Jokseenkin samaa mieltä	35,5%	22	<div><div></div></div>
Jokseenkin eri mieltä	24,2%	15	<div><div></div></div>
Täysin eri mieltä	11,3%	7	<div><div></div></div>

Vastauksia yhteensä: 62

## \*Sain riittävästi tietoa työpaikkojen hakuun liittyvissä asioissa

Tyyppi: vaihtoehto

## Asiakaspalautekyselyn tulokset

## BMS Feedback

Vaihtoehto	%	kpl	
Täysin samaa mieltä	51,6%	33	<div><div></div></div>
Jokseenkin samaa mieltä	20,3%	13	<div><div></div></div>
Jokseenkin eri mieltä	20,3%	13	<div><div></div></div>
Täysin eri mieltä	7,8%	5	<div><div></div></div>
Vastauksia yhteensä: 64			

<b>Kanavan palvelut</b>			
Tyyppi: vaihtoehtoryhmä			
<b>*Kanavan palvelut vastasivat odotuksiasi</b>			
Tyyppi: vaihtoehto			
Vaihtoehto	%	kpl	
Täysin samaa mieltä	41,2%	28	<div><div></div></div>
Jokseenkin samaa mieltä	26,5%	18	<div><div></div></div>
Jokseenkin eri mieltä	20,6%	14	<div><div></div></div>
Täysin eri mieltä	11,8%	8	<div><div></div></div>
Vastauksia yhteensä: 68			

<b>Yleisarvosana Kanavan palveluista</b>			
Tyyppi: vaihtoehtoryhmä			
<b>*Yleisarvosana Kanavan palveluista</b>			
Tyyppi: vaihtoehto			
Vaihtoehto	%	kpl	
4	2,9%	2	<div><div></div></div>
5	11,8%	8	<div><div></div></div>
6	7,4%	5	<div><div></div></div>
7	11,8%	8	<div><div></div></div>
8	16,2%	11	<div><div></div></div>
9	25,0%	17	<div><div></div></div>
10	25,0%	17	<div><div></div></div>
Vastauksia yhteensä: 68			

<b>Mitä hyviä puolia löysit Kanavan tarjoamista palveluista?</b>			
Tyyppi: tekstikenttä			
<p>"Ihminen haastatteli ja otti asioita esille . Näki tilanteeni eri vinkkelistä. Opin myös itse arvioimaan omia kykyjä/mahdollisuuksia eri tehtäviin." "En pysty arvioimaan palveluja, koska en ehtinyt niitä käyttää!" "Ystävällinen ja joustava palvelu. Positiivinen ilmapiiri. Yritti löytää hakijan vahvat puolet." "Siivoutyön löytyi nevetex mut en tykänny siitä ollenkaa. Mut pidin enemmän willanuton työstä. Siinä saa tehdä omissaoloissa ei tarvinnu pitää kiirettä!" "Ihmisiä heistä, aktiivista yhteydenottamista myöskin teiltä pään" "Kanavan työnteijä osasi hyvin kertoa työhakemuksen ja CV:n päivitys vinkkejä. Tsemppauksen avulla sai uskoa siihen, että se "oma" juttu lähtyy ja keskustelut avasivat uuden näkökulman siihen et voisi kenties olla vahvuuksia muuttaa omaa alaa." "kontaktit työnantajiin" "En yhtään mitään!" "Tietoa koulutuksista." "Mahdollisuus joutavanpäiväiseen rupattelun" "Asiantunteva ja myönteisesti asiakkaaseen suhtautuva työntekijä. Uusia ajatuksia paikoista, mistä voisia kysellä työtä." "en juuri mitään" "Avun saanti asioiden hoitamisessa. Hyviä vinkkejä työnhakuun. Kannustus." "Työpaikan haussa kanava-projekti auttoi suuresti kun joku avoinna oleva työpaikka saattoi jättää huomaamatta itseltä." "Kuluihan aika siellä käydessä." "Kanavan avulla sain oppisopimuspaikan 04/2012 ja työ jatkuu ainakin 01/2014 saakka. Kiitos!" "Sain tietoutta" "Omien vahvuuksien kartoittaminen ja tietoa opiskelupaikoista." "-ehkä jostain piliotyöpaikoista sain tietoa lisää" "motivaatiota työnhakuun ja oman ammatin arvostamiseen" "En osaa sanoa" "- Aktiivointia työn hakuun - vaihtelua arkeen - työkokemusta" "Työnhakuun liittyviä mahdollisuuksia." "- Saatiin soviteltua kurssipaikka - josta kanavaprojektin vetäjä löysi kesäharjoittelupaikan jonka jälkeen pääsin luiskahtamaan nykyiseen työhön." "- mahdollistaa nuorten työllistymisen" "Yksi lisä mahdollisuus avoimille työmarkkinoille." "En ehtinyt hyödyntää Kanavan</p>			



## Asiakaspalautekyselyn tulokset

## BMS Feedback

palveluja, koska työllistytin heti "omatoimisesti". "Apua työhakemuksen kanssa" "Kontaktien luominen mahd. työnantajiin." "- työntekijän ystävyyss - työntekijän toimisuus työntekijän pätevyys" "Henkilökohtainen palvelu oli ammattitaitoista, ystävällistä ja Mehtosen Päivillä oli aina aikaa perehtyä ja selvittää asioita. Löysin (minulle tarjottiin) työharjoittelupaikkoja, joihin en olisi ilman Kanava-projektia päässyt. Päivi osasi ottaa henkilökohtaiset toiveet huomioon. Sain myös uutta tietoa tarjolla olevista koulutusmahdollisuuksista Savonlinnassa ja minulle kerrottiin miten koulutuksiin on mahdollisuus päästä. Sain tietoa myös monista Te-toimiston kurseista, joissa oli kuitenkin hyvä käydä, esim.Spring House Oy:n "Kiinni työelämään -ohjaava koulutus. (Te-toimisto)" "Henkilökohtainen yhteydenpito toimi erinomaisesti, asiaani paneuduttiin kunnolla ja tiedottelu toimi täydellisesti, siis sain yksilöllistä ja henkilökohtaista palvelua." "Kanavan puhelimen käyttö oli taloudellinen etu. Opiskelupaikkojen lankanumeroihin soittaminen on työttömälle iso rahareikä." "Helppo saavutettavuus. Mukava henkilökunta." "Hyvä työnhakuvalmennus, joka tsemppasi haastatteluun ja myös auttoi cv: n teossa." "Palvelut yllättivät kaiken kaikkiaan erittäin positiivisesti! Koen saaneeni paljon tukea paitsi työnhakuun, myös muuhun arkeeni ja uuteen paikkakuntaan sopeutumiseen. Kanavassa oli mukava käydä. Iso kiitos!" "Rohkeutta." "Neuvoja yrityksen perustamiseen, ammattitaitoa ja kannustusta. Kiitos!" "Sain tietoa avoimista työpaikoista. Kiitos Tarja Kaijansinkolle mukavista hetkistä!!" "Päädyin tekemään lähestulkoon kokonaan uusiksi työhakemusprosessi ja cv.ni." "-"

## Mitä palveluita olisit kaivannut Kanavaan lisää?

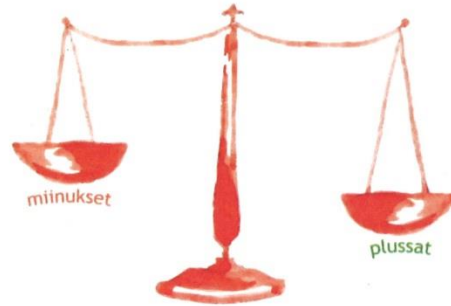
Tyyppi: tekstikenttä

"Tila missä virkailija otti vastaa oli vaikea löytää." "En osaa sanoa" "Tukityöllistämispaiikkoja kaivattaisiin enemmän savonlinnaan sekä työvoimakoulutusta." "Tietoa työpaikoista, jotka eivät ole julkisessa haussa. Mol:in sivuja ja muita työnhakuportaleja sekä lehtien työpaikkailmoituksia pystyy jokainen lukemaan itsekin ilman että kanavan yhteyshenkilö niiden avoinna olosta joka kerran erikseen ilmoittaa. Yhtään ilmoitusta muista avoimista työpaikoista ei tullut. Yhtään muita työpaikkavinkkejä ei koko aikana tullut.)" "Työmahdollisuudet eivät tulleet puheeksi" "Korkeakoulutetuille ei oikein soveltunut." "Enemmän apua ja tehokkuutta työpaikan löytämisestä." "Ehkä aktiivisempaa yhteydenotto työnsaantiin ja työpaikkoihin liittyvissä asioissa." "Työpaikalle mahdollisuudet" "konkreettista tietoa työpaikoista, samat paikat löytyi netistäkin" "yhteydenottoja enemmän, ja työpaikka hakuja kautta tarjoomista enemmän." "En nyt osaa mainita täällä hetkellä." "Työtä!" "enemmän työpaikkoja mistä asiakkaat tykkäävät!" "Mahdollisuuksia työllistyä. Samat työpaikat olivat jo nähtävissä työvoimatoimiston sivuilla." "-ohjaustoimintaan lisää syvällisempää panostusta - palaute: en ollut oikein tyytyväinen Kanavan-palveluun -työpaikkoja, mitä mulle ehdoteltiin, löytyivät mol:n sivuilta -en onnistunut saamaan työtä Kanavan kautta" "En osaa sanoa" "?" "Kohdallani onnistui täydellisesti. Iso KIITOS palveluohjaajalle Ella Sikiölle kiitos!" "Tarkemman tiedon saaminen eri tahojen tuki- ja rahoittamismahdollisuuksista työllistämiseen." "Perehdyttämistä tietokoneen käyttöön syvällisemmin. - En hallitse teknisiä laitteita, olen siis tumpelo maalaistollo" "- enemmän omalle ikäiselleni sopivaa työtä ja urallaetenemismahdollisuuksia" "Työntekijöiden suoramarkkinointi potentiaalisesti yrityksiin." "Jatkuvuutta?" "Palveluita riittävästi." "En ymmärtänyt Kanavan erikoisfunktioita esim. työvoimatoimistoon verrattuna. Periaatteessa samanlaisia tietoja sain helposti sieltäkin." "- en osaa sanoa" "Tällä kertaa en mitään." "Tiedonhankkiminen amk -tason tutkinnoista ja varsinkin englanninkielisistä sellaisista oli kyllä täysin oman itsen varassa." "Ajattelin Kanava etsivän enemmän ns. piilotyöpaikkoja. Tarjottavat työt olivat suurimmaksi osaksi mol.fi sivuilta löytyvät paikat, nehan jokainen löytää itsekin. Mutta totuushan on että työpaikat kiven alla ovat. Minua kuitenkin onnisti ja Kanavasta vinkin vapaana olevasta (ei yleisessä haussa) työpaikasta sain, ja sitä kautta työllistyi." "En ehtinyt kaivata mitään kun työllistytin suht nopeasti." "Minulle lähinnä tiedotettiin avoimista MOL-sivuston työpaikoista jotka osasin katsoa kyllä itsekin." "- " "Kritiikkiä: Työvalmentaja ehdotti omia, henkilökohtaisia työratkaisujaan minulle, vaikka ne eivät sopineet siihen kuvaan ja tilanteeseen mitä olin hänelle kertonut. Ihan väärän alan töitä minulle!" "- " "Sain haluamani ja voin varmaan jatkossakin kääntä puoleenne."

**Kiitos ajastasi. Kaikki annetut vastaukset käsitellään luottamuksella ja anonymisti. Hyvää jatkoa edelleenkin työ- ja koulutuspolullasi.**

# TILANNEVAAKA

Kuvaile omia tai elämäntilanteesi hyviä sekä huonoja puolia,  
vahvuuksia sekä heikkouksia työelämän kannalta.



# KRISTALLIPALLO

Siirry tulevaan aikaan, jolloin työnhakuun liittyvät ongelmasi ovat ratkenneet.

Mitä olet tehnyt ongelman ratkaisemiseksi?

Millaista elämäsi on, kun ongelmaa ei enää ole?





# MIELIKUVITUKSIA - MIELEN HUVITUKSIA

Vaihdetaan rooleja!

Mitä ajattelisit tilanteessa, jossa olisitkin työnhakijan sijaan  
työnantaja/esimies/työhaastattelija?



# 1. TAVOITETILA

Kuvaile, minkälainen on tavoittelemasi ihanteellinen tilanne  
haluamasi työn saamisen kannalta.

Kuvaile, minkälainen on tavoittelemasi työpaikka.



## 2. ONGELMAT JA ESTEET

Kuvaile, mitkä tekijät ovat esteenä tavoitetilan saavuttamiselle.



### 3. KEINOT ESTEIDEN PURKAMISEKSI



- ◆ -
- ◆ -
- ◆ -
- ◆ -
- ◆ -
- ◆ -
- ◆ -
- ◆ -





## 4. TOIMINTASUUNNITELMA



❖	-
❖	-
❖	-
❖	-
❖	-
❖	-
❖	-
❖	-
❖	-

